

**ANALISA PENGARUH VARIABEL - VARIABEL DALAM
"MARKETING MIX" TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MEMILIH PT. BANK CENTRAL ASIA
KCP RAJAWALI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

PRILIA POERWITA

NIM : 02200306

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2006



**ANALISA PENGARUH VARIABEL – VARIABEL DALAM
“ MARKETING MIX ” TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH PT. BCA CAPEM RAJAWALI SURABAYA**

S K R I P S I

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**

Oleh :

PRILIA POERWITA

NIM 02200306

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2006



LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISA PENGARUH VARIABEL – VARIABEL DALAM
“ MARKETING MIX ” TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH PT. BCA CAPEM RAJAWALI SURABAYA

Oleh :

PRILIA POERWITA

NIM 02200306

Telah disetujui dan diterima untuk
diajukan ke tim penguji

Dosen Pembimbing



(Drs. Ignatius Heri S.W, M.M)



LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir yang ditulis oleh : PRILIA POERWITA NRP : 02200306

Telah diuji pada tanggal : 19 Agustus 2006 dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji :

Drs. IGNATIUS HERI SW. M.M

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. JEANNE A. WAWOLANG, M.Si AK



Ketua Jurusan

V. RATNA INGGAWATI, SE. M.M



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan

Pada hari Sabtu, tanggal 19 Agustus 2006

**ANALISA PENGARUH VARIABEL – VARIABEL DALAM
“ MARKETING MIX ” TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH PT. BANK CENTRAL ASIA KCP RAJAWALI SURABAYA**

DISUSUN OLEH :

NAMA : PRILIA POERWITA
NIM : 02200306
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
PERGURUAN TINGGI : Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Dihadapan tim penguji

Drs. IGNATIUS HERI SW. M.M

Ketua

()

Drs. MARIA WIDYASTUTI, M.M

Anggota

()

Drs. Ec BRUNO HAMI, M.M

Anggota

()



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat hidayah – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Dengan segala keterbatasan yang dimiliki oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini, penulis tetap berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi pembaca dan bagi perkembangan manajemen sebagai ilmu pengetahuan maupun praktek – praktek bisnis.

Penulis menyadari skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Ignatius Heri S.W MM selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mencurahkan waktu serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Yovita R. Pandin MM selaku rektor Unika Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Jeanne A. Wawolangi Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unika Darma Cendika Surabaya.
4. Ibu Vincentia Ratna Inggawati SE MM selaku ketua jurusan manajemen Unika Darma Cendika Surabaya.





5. Para Bapak dan Ibu dosen fakultas Ekonomi yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu yang telah mengajarkan ilmu sehingga bermanfaat bagi penulis.
6. Staff fakultas Ekonomi yang tidak dapat disebutkan satu – persatu.
7. Bapak dan Ibu dosen penguji
8. Ibu Yuliati Yulfan selaku pimpinan BCA Capem Rajawali Surabaya yang telah memberi kesempatan dan waktu pada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi.
9. Nasabah BCA Rajawali yang telah mau meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner.
10. Suami dan anakku tersayang atas support selama ini sehingga penulis dapat segera menyelesaikan skripsi.
11. Seluruh rekan – rekan di fakultas Ekonomi Unika Darma Cendika Surabaya (BCA II) atas segala kerja sama dan kebersamaan selama ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait.

Surabaya, Juli 2006

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran	5
2.2 Jasa	6
2.2.1 Pengertian Jasa	6





2.2.2	Karakteristik Jasa	7
2.2.3	Pemasaran Jasa	8
2.2.4	Macam – macam Jasa	9
2.2.5	Jasa Bank	10
2.3	Pemasaran Bank	11
2.3.1	Kegiatan Pemasaran Bank	11
2.3.2	Cara memasarkan Jasa Bank	13
2.4	Mengembangkan Anjuran Pemasaran Bank	15
A.	Pengembangan Produk Bank	15
B.	Penetapan harga / tarif jasa	17
C.	Pendistribusian produk bank ke masyarakat	18
D.	Penggunaan media promosi	19
E.	People	22
F.	Physical Evidence	23
G.	Process	23
2.5	Kepuasan Pelanggan	
2.5.1	Cara mengukur kepuasan Pelanggan	24
2.5.2	Sebab – sebab timbulnya ketidak puasan	25
2.6	Hipotesis	25
2.7	Kerangka Konseptual Penelitian	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Identifikasi Variabel	27
3.2	Definisi Operasional Variabel	28



3.3 Jenis dan sumber data	30
3.4 Prosedur pengumpulan data	32
3.5 Sampel dan populasi	32
3.6 Teknik analisis	33
3.7 Prosedur pengujian hipotesis	35
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	37
3.9 Uji Asumsi Klasik	39

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum perusahaan	41
4.2 Struktur Organisasi	44
4.3 Analisis Data	45
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	45
4.2.3 Pengujian Reliabilitas	49
4.2.4 Persamaan Regresi Linier Berganda	50
4.4 Pembahasan	67
4.5 Uji Asumsi Klasik	61
4.5.1 Uji Normalitas	61
4.5.2 Uji Multikolinieritas	64
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	65
4.5.4 Uji Autokorelasi	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
4.1 Uji Validitas instrumen variabel X1	47
4.2 Uji Validitas instrumen variabel X2	47
4.3 Uji Validitas instrumen variabel X3	47
4.4 Uji Validitas instrumen variabel X4	47
4.5 Uji Validitas instrumen variabel X5	48
4.6 Uji Validitas instrumen variabel X6	48
4.7 Uji Validitas instrumen variabel X7	48
4.8 Uji Validitas instrumen variabel Y	48
4.9 Uji Reliabilitas Instrumen	50
4.10 Nilai – nilai variance inflation factur	64



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
2.1 Kerangka konseptual penelitian	26
4. Struktur Organisasi BCA KCP Rajawali Surabaya	44
4.1 Kurva Uji F	56
4.2 Kurva Uji t variabel People	58
4.3 Kurva Uji t variabel Price	58
4.4 Kurva Uji t variabel Place	59
4.5 Kurva Uji t variabel Promotion	59
4.6 Kurva Uji t variabel Product	59
4.7 Kurva Uji t variabel Process	60
4.8 Kurva Uji t variabel Physical Evidence	60



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Hal
1.	Kuisisioner	1
2.	Tabulasi jawaban responden (X1 : People)	6
3.	Tabulasi jawaban responden (X2 : Price)	9
4.	Tabulasi jawaban responden (X3 : Place)	12
5.	Tabulasi jawaban responden (X4 : Promotion)	15
6.	Tabulasi jawaban responden (X5 : Product)	18
7.	Tabulasi jawaban responden (X6 : Process)	21
8.	Tabulasi jawaban responden (X7 : Physical Evidence)	24
9.	Tabulasi jawaban responden (Y : Keputusan nasabah)	27
10.	Correlation dan reliability People	28
11.	Correlation dan reliability Price	29
12.	Correlation dan reliability Place	30
13.	Correlation dan reliability Promotion	31
14.	Correlation dan reliability Product	32
15.	Correlation dan reliability Process	33
16.	Correlation dan reliability Physical Evidence	34
17.	Correlation dan reliability Keputusan Nasabah	35
18.	Regression	36
19.	Tabel t dan r (Product Moment)	39
20.	Tabel f	42
21.	Uji Normalitas	45

