

**PENGARUH PENGEMBANGAN PRODUK ATM
TERHADAP DANA NASABAH PT. BANK CIMB
NIAGA, Tbk**

SKRIPSI

Nama : YULIUS TRI HARYANTO
NIM : 4310411-106



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011

**PENGARUH PENGEMBANGAN PRODUK ATM
TERHADAP DANA NASABAH PT. BANK CIMB
NIAGA, Tbk**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen - Strata 1**

**Nama : YULIUS TRI HARYANTO
NIM : 4310411-106**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : YULIUS TRI HARYANTO

NIM : 4310411-106

Program Studi : Manajemen - Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 Februari 2011

(YULIUS TRI HARYANTO)
NIM : 4310411-106

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : YULIUS TRI HARYANTO
Nim : 4310411-106
Program Studi : Manajemen - Strata 1
Judul Skripsi : PENGARUH PENGEMBANGAN PRODUK ATM
TERHADAP DANA NASABAH PT. BANK CIMB
NIAGA, Tbk
Tanggal Lulus Ujian : 24 Februari 2011

Disetujui dan Diterima Oleh,
Pembimbing

(Arief Bowo Prayoga K, SE.MM)

Mengetahui,

Dekan

Ketua Progam Studi Manajmen - S1

(Dr. Enny Ariyanto, SE., M.Si)

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE.MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Pengaruh Pengembangan Produk ATM Terhadap Dana Nasabah
PT. Bank Cimb Niaga, Tbk

Dipersiapkan dan Disusun oleh :
YULIUS TRI HARYANTO
4310411-106

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 24 Februari 2011

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE.MM)

Anggota Dewan Penguji

(Daru Asih SE. Msi)

Anggota Dewan Penguji

(Tafipfios SE.MM)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, berkat karunia-Nya sehingga dengan segala kemampuan dan segenap tenaga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Topik atau bahasan yang akan diteliti oleh penulis pada skripsi ini mengenai **“Pengaruh Pengembangan Produk ATM Terhadap Dana Nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Tbk ”**.

Adapun penyusunan skripsi ini lebih lanjut untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1).

Skripsi ini dapat selesai tidak terlepas dari bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak yang telah sabar, penuh keikhlasan dan pengertian dalam membantu serta membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati terima kasih yang tulus saya haturkan kepada:

1. Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE., M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.
2. Bpk H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM, sebagai Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana dan dosen Pembimbing, terima kasih atas kesediaannya membantu saya menyelesaikan skripsi ini, terima kasih karena telah bersedia ditemui kapan saja, dan terima kasih juga atas saran-saran yang telah diberikan.

3. Istri tercinta Rizky Damayanti dan anakku El Emir Di Haryanto, Btari Lilles Adjani Di Haryanto dan Mahesvari Bratandari Di Haryanto yang telah memberi banyak waktu dan dukungannya khususnya di hari Sabtu dan Minggu.
4. Kepada kedua orang tua dan keluarga besar terima kasih untuk semua doa, perhatian dan bantuannya.
5. Ibu Mira Arifin Debit Card Usage & Feature Development Dept. Head PT. BANK CIMB NIAGA Tbk, yang membantu memberikan informasi dan ijin untuk melakukan riset di PT. BANK CIMB NIAGA Tbk.
6. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Penulis sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan dari penulis. Untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya masukan dan saran yang sangat membantu ke arah penyempurnaan.

Jakarta, 11 Februari 2011

Yulius Tri Haryanto
4310411-106

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Marketing dan Marketing Mix.....	7
2.2 Pemasaran Jasa.....	19
2.3 Arti Pentingnya Pengembangan Produk	23
2.4 Pengertian ATM.....	43
2.5 Kerangka Pemikiran	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum.....	48
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	48

3.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	60
3.1.3	Lokasi Penelitian.....	68
3.1.4	Produk Jasa/Bidang Usaha.....	68
3.2	Metode Penelitian.....	74
3.3	Hipotesa Penelitian.....	75
3.4	Variabel dan Pengukurannya	75
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	75
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	76
3.7	Metode Analisis Data.....	76
 BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Bidang Usaha	81
4.1.1.	Pengembangan Produk ATM	82
4.1.2.	Evaluasi Tahapan Pengembangan Produk.....	88
4.2	Evaluasi Pengembangan Produk ATM	99
4.2.1.	Analisis Deskriptif Kuantitatif	100
4.2.2	Analisis Statistik Regresi Berganda	103
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	110
5.2	Saran.....	111
 DAFTAR PUSTAKA		
 LAMPIRAN		