

**PENGARUH PERSONAL SELLING
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN KARTU KREDIT
DI PT BII MAYBANK CABANG THAMRIN JAKARTA**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

Nama : THEZAR

NIM : 43109110087



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

**PENGARUH PERSONAL SELLING
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN KARTU KREDIT
DI PT BII MAYBANK CABANG THAMRIN JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : THEZAR

NIM : 43109110087



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Thezar

NIM : 43109110087

Program Studi : Manajemen

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 apabila melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Februari 2012



NIM : 43109110087

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Thezar

NIM : 43109110087

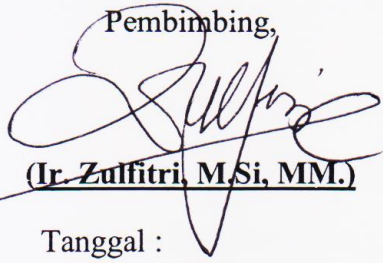
Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : PENGARUH PERSONAL SELLING TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN KARTU KREDIT DI
PT BII MAYBANK CABANG THAMRIN JAKARTA

Tanggal Ujian Skripsi : 23 Februari 2012

Disahkan Oleh :

Pembimbing,


(Ir. Zulfritri, M.Si, MM.)

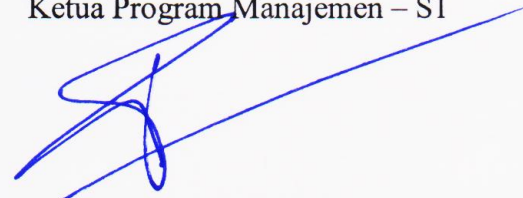
Tanggal :

Dekan,


(Dr. Wiwik Utami, SE., M.Si)

Tanggal :

Ketua Program Manajemen – S1


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

Tanggal : 22/3/2012

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**PENGARUH PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN KARTU KREDIT DI PT BII MAYBANK CABANG
THAMRIN JAKARTA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Thezar

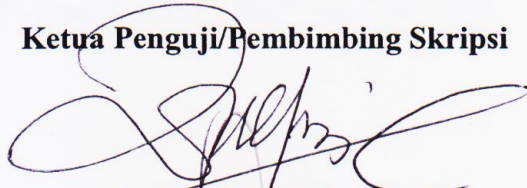
NIM : 43109110087

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 23 Februari 2012

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



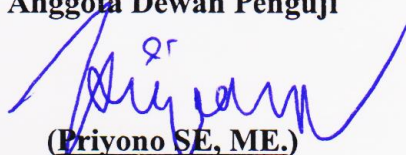
(Ir. Zulfitri, M.Si, MM.)

Anggota Dewan Penguji



(Drs Wawan Purwanto, SE, MM.)

Anggota Dewan Penguji



(Priyono SE, ME.)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Personal selling terhadap keputusan menggunakan kartu kredit di PT BII MAYBANK cabang Thamrin Jakarta”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Mercubuana.

Didalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan disebabkan karena keterbatasan – keterbatasan pada penulis. Namun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Ir. Zulfitri, M.Si, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Papa dan Mama tercinta yang telah mencurahkan seluruh kasih sayang kepada penulis dan tiada hentinya mendoakan serta memberi dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis.

2. Rizqiningtyas Harumiyati, Yulia Faizah, Andini Pebruarianty, Bilqis . yang selalu membantu, memotivasi dan selalu memberi support kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Wiwik Utami, SE. Ak. MS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.
4. Bapak Arief Bowo Prayoga K., SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.
5. Unit Referensi Perpustakaan Universitas Mercu Buana dan Staf Tata Usaha yang telah memberikan bantuannya .
6. Rekan – Rekan Sales Eksekutif dan BRO (Branch Relationship Officer) BII Maybank
7. Teman – teman seperjuanganku yang telah melewati hari- hari bersama, Jenny, Indri, Esti, ana, lulu, mia, dhani, dan semua mahasiswa ekonomi jurusan manajemen 2009 Kelas Karyawan.
8. Rekan – rekan BII Maybank yang telah membantu Memotivasi penulis Mba didi, Pak Teddy, Mba Nila, Mba Ocha, Yuki, Mas Gatot, Mas Tian, Bos Wisnu, dan seluruh Staff BII Maybank Tower 3 Thamrin Jakarta.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa ilmu serta pengetahuan penulis masih sangat terbatas, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga dengan terselesaikannya skripsi ini merupakan langkah awal untuk mencapai kesuksesan dimasa yang akan datang.

Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Jakarta, Februari 2012

Thezar

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	5
2.2 Bauran Pemasaran dan Bauran promosi Pemasaran.....	6
2.3 Personal Selling dan Syarat-syarat Personal Selling.....	9

2.3.1 Pengertian Personal Selling.....	9
2.3.2 Syarat-syarat untuk menjadi personal selling.....	11
2.4 Ciri Khas / Sifat Personal selling dan bentuk-bentuk Personal Selling.....	13
2.4.1 Ciri Khas / Sifat Personal Selling.....	13
2.4.2 Bentuk-bentuk Personal Selling.....	13
2.5 Langkah – Langkah Dalam Proses Personal Selling.....	14
2.6 Menilai Hasil Kerja Tenaga Penjual.....	16
2.7 Keuntungan dan kerugian yang diakibatkan dalam melakukan Personal Selling.....	19
2.7.1 Keuntungannya.....	19
2.7.2 Kerugiannya.....	19
2.8 Kartu Kredit.....	19
2.8.1 Definisi Kartu Kredit.....	19
2.8.2 Jenis Kartu Kredit.....	20
2.9 Keunggulan Transaksi Kartu Kredit.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Sejarah tentang Perusahaan (PT Bank BII Maybank Tbk).26	
3.1.1 PT Bank BII Maybank Tbk.....	27
3.1.2 Produk dan Layanan PT Bank BII Maybank Tbk.	27
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.3 Hipotesis.....	29
3.4 Sampel Penelitian.....	29
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya....	30
3.6 Jenis Data.....	32
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.8 Metode Analisis Data.....	33
3.8.1 Metode Analisis Regresi.....	33
3.8.2 Pengujian Hipotesis.....	33

3.8.3 Uji t.....	34
------------------	----

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Respoden.....	37
4.2 Analisis Personal Selling.....	39
4.3 Analisis Keputusan Pemakaian Kartu Kredit BII Maybank.....	43
4.4 Analisis Pengaruh Personal Selling Terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit di PT BII Maybank.....	47
4.4.1 Koefisien Regresi Sederhana.....	48
4.4.2 Pengujian Hipotesis dan Uji t.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA	54
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penggolongan kartu kredit berdasarkan penghasilan dari calon pemegang kartu kredit.....	22
3.1 Tabel Variabel dan Pengukuran.....	31
4.1 Karakteristik Responden.....	38
4.2 Kemampuan berkomunikasi SE sangat baik.....	40
4.3 Kejelasan keterangan yang diberikan oleh SE.....	40
4.4 Ketersediaan para SE dalam Membantu nasabah sangat baik.....	41
4.5 Keramahan yang ditunjukkan Para SE sudah Baik.....	42
4.6 Kemampuan Para SE untuk Mempengaruhi calon Pemakai kartu kredit cukup baik.....	42
4.7 Saran yang diberikan SE mempengaruhi keputusan memilih Kartu Kredit BII Maybank.....	43
4.8 Personal selling yang baik dapat menjadi pertimbangan memakai Kartu Kredit BII Maybank.....	44
4.9 Program – program yang ditawarkan SE menarik keinginan untuk memakai kartu kredit BII maybank.....	45
4.10 Pelayanan SE yang baik mendorong memakai kartu kredit BII Maybank.....	45
4.11 Kejelasan yang diberikan SE cukup meyakinkan	

	tetap memilih kartu kredit BII maybank.....	46
4.12	Metode Enter.....	47
4.13	Koefisien determinasi R square.....	48
4.14	Koefisien regresi sederhana.....	49
4.15	Pengujian Hipotesis.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Hasil analisis Regresi Linear.....	55
Lampiran 2	Hasil Uji Hipotesis.....	56
Lampiran 3	DataKusioner.....	57
Lampiran 4	Kusioner.....	59
Lampiran 5	Surat Keterangan kerja.....	60
Lampiran 6	Tabel t	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Kurva Distribusi t.....	51