

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR BAURAN PEMASARAN YANG
MEMPENGARUHI KONSUMEN MELAKUKAN KPR DI
BANK CIMB NIAGA
(Studi Kasus Bank CIMB Niaga Cabang Falatehan, Jakarta)**

SKRIPSI

Nama : Herry Puspaningrum
NIM : 43106110052



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR BAURAN PEMASARAN YANG
MEMPENGARUHI KONSUMEN MELAKUKAN KPR DI
BANK CIMB NIAGA
(Studi Kasus Bank Cimb Niaga Cabang Falatehan, Jakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : Herry Puspaningrum
NIM : 43106110052**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Herry Puspaningrum.

NIM : 43106110052.

Program Studi : Manajemen – Strata I.

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, 18 Agustus 2010

(Herry Puspaningrum)
NIM: 43106110052



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Herry Puspaningrum
N I M : 43106110052
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Faktor-faktor Bauran Pemasaran Yang
Mempengaruhi Konsumen Melakukan KPR di
Bank CIMB Niaga
(Studi Kasus Bank CIMB Niaga Cabang
Falatehan, Jakarta)
Tanggal Lulus ujian : 18 Agustus 2010

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A
(Daru Asih.SE, M,Si)

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen S1

(Dra. Yuli Harwani R., MM)

(Arief Bowo Prayoga K., SE, MM)



LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran Yang Mempengaruhi
Konsumen Melakukan KPR Di Bank CIMB Niaga
(Studi Kasus Bank CIMB Niaga Cabang Falatehan, Jakarta)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Herry Puspaningrum

43106110052

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal

Susunan Dewan Penguji

Ketua Peguji/Pembimbing Skripsi

(Daru Asih, SE, M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Arief Bowo Prayoga K., SE, MM)

Anggota Dewan Penguji

(Dra. Aty Herawati, M.Si)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis memilih judul **“Analisis Faktor-faktor Bauran Pemasaran Yang Mempengaruhi Konsumen Melakukan KPR di Bank CIMB Niaga”**.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai, terutama kepada :

1. Ibu Dra. Yuli Harwani R., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi S1.
2. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 dan selaku Anggota Dewan Penguji Skripsi.
3. Ibu Daru Asih.SE, M,Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran ditengah

kesibukannya untuk memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu Dra. Aty Herawati, M.Si selaku Anggota Dewan Penguji skripsi.
5. Ibu Mafizatun Nurhayati, SE.,MM selaku Dosen Metodologi Penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Rekan-rekan kantor di Bank CIMB Niaga Cabang Faltahan yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Anggota keluarga terdekat, suami, anak-anak tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan doa.
8. Teman-teman angkatan IX tahun 2006 S1 Manajemen yang telah banyak sekali memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar hasil penulisan skripsi ini dapat terwujud dan terselesaikan dengan baik. Namun penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis membuka diri untuk menerima saran dan kritik yang membangun untuk menambah

wawasan dan pengetahuan penulis agar dapat lebih baik di kemudian hari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 18 Agustus 2010

Penulis,

(Herry Puspaningrum)



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.1.1 Karakteristik Pasar dan Industri.....	2
1.1.2 Perkembangan Bisnis KPR	4
1.1.3 Perkembangan KPR di CIMB Niaga	6
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9

2.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.1 Konsep Inti Dalam Pemasaran.....	10
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.1.3 Bauran Pemasaran	11
2.2 Pemasaran Jasa	24
2.3 Pemasaran Bank	27
2.3.1 Pengertian Bank.....	27
2.3.2 Kegiatan Bank	29
2.3.3 Pengertian Suku Bunga	32
2.3.4 Pengertian Kredit	34
2.4 Perilaku Konsumen	36
2.4.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	37
2.4.2 Pendalaman Faktor Pribadi	39
BAB III METODA PENELITIAN	46
3.1 Obyek Penelitian	46
3.1.1 Sekilas Bank Niaga	46
3.1.2 Sekilas Lippo Bank	47
3.1.3 Proses Merger.....	48
3.1.4 Visi CIMB Niaga	49
3.1.5 Nilai-nilai Utama	49

3.1.6 Filosofi CIMB Niaga	49
3.1.6.1 Filosofi Inti.....	49
3.1.6.2 Filosofi Perusahaan	49
3.1.6.3 Struktur Manajemen	50
3.1.6.4 Sekilas CIMB Niaga Cabang Falatehan	54
3.2 Desain Penelitian	56
3.3 Hipotesis	56
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran	58
3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	58
3.4.2 Skala Pengukuran	60
3.5 Metoda Pengumpulan Data	62
3.6 Jenis Data	62
3.6.1 Primer.....	62
3.6.2 Penelitian Kuantitatif	62
3.7 Populasi dan Sampel	63
3.7.1 Populasi	63
3.7.3 Sampel	64
3.8 Metoda Analisis Data	65
3.8.1 Analisis Regresi Berganda	65
3.8.2 Uji t (Uji Parsial)	67
3.8.3 Uji F (Uji Simultan)	68

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Analisis Profil Responden	70
4.2 Distribusi Frekuensi	74
4.3 Analisis Statistik	84
4.4 Pembahasan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	98
DAFTARLAMPIRAN	100
Lampiran 1 Hasil Analisis Regresi Linier	101
Lampiran 2 Distribusi Item Pernyataan Kuesioner	102
Lampiran 3 Data Mentah	111
Lampiran 4 Kuesioner	113

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Dewan Komisaris	50
Tabel 3.2 Direksi	51
Tabel 3.3 Penghargaan	52
Tabel 3.3.1 CIMB Niaga Cab. Faltahan	55
Tabel 3.4 Variabel dan Indikator penelitian	59
Tabel 4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ...	71
Tabel 4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan status	71
Tabel 4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan usia	72
Tabel 4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	73
Tabel 4.1.5 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	73
Tabel 4.1.6 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	74
Tabel 4.2.1 Frekuensi yang berhubungan dengan variabel Produk	75
Tabel 4.2.2 Frekuensi yang berhubungan dengan variabel Harga ..	77
Tabel 4.2.3 Frekuensi yang berhubungan dengan variabel Promosi	79
Tabel 4.2.4 Frekuensi yang berhubungan dengan variabel Distribusi	81
Tabel 4.2.5 Frekuensi yang berhubungan dengan variabel Keputusan KPR	83

Tabel 4.3.1 Hasil Uji Regresi	85
Tabel 4.3.2 Hasil Uji F	89
Tabel 4.3.3 Hasil Koefisien Determinasi	90



.....	49
Tabel 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
.....	59
Tabel 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	
.....	60
Tabel 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	
.....	60
Tabel 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	
.....	61
Tabel 4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	
.....	61
Tabel 4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	
.....	62
Tabel 4.2.1 Frekuensi Yang Berhubungan Dengan Variabel Produk	
.....	63

Tabel 4.2.2	Frekuensi Yang Berhubungan Dengan Variabel Harga	64
Tabel 4.2.3	Frekuensi Yang Berhubungan Dengan Variabel Promosi	66
Tabel 4.2.4	Frekuensi Yang Berhubungan Dengan Variabel Distribusi	67
Tabel 4.2.5	Frekuensi Yang Berhubungan Dengan Keputusan KPR	69
Tabel 4.3.1	Hasil Uji Regresi	71
Tabel 4.3.2	Hasil Uji F	73
Tabel 4.3.3	Hasil Koefisien Determinasi	76

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Hasil Analisis Regresi Linier	101
Lampiran 2 : Distribusi Item Pernyataan Kuisisioner	102
Lampiran 3 : Data Mentah	110
Lampiran 4 : Kuisisioner	112



