

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *PERSONAL SELLING* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
MENGAMBIL KREDIT PENSIUN PADA PT. BANK  
TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL, Tbk PURNA BAKTI  
KC CILILITAN**

**SKRIPSI**



**NAMA : SELLY OKTAVIANI**

**NIM : 43112120061**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *PERSONAL SELLING*  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL  
KREDIT PENSIUN PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN  
NASIONAL, Tbk PURNA BAKTI KC CILILITAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**NAMA : SELLY OKTAVIANI**

**NIM : 43112120061**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Selly Oktaviani

Nim : 43112120061

Program studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Februari 2017



Selly Oktaviani

NIM : 43112120061

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Selly Oktaviani  
NIM : 43112120061  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Personal Selling*  
Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit  
Pensiun Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional,  
Tbk Purna Bakti KC Cililitan.  
Tanggal Lulus Ujian : 21 Februari 2017

Disahkan Oleh :


Pembimbing,



Zulfitri, MP., MM

Tanggal : 20/2/17

Ketua Penguji,



Priyono, SE., ME

Tanggal : 25 Pebrvari 2017

Dekan

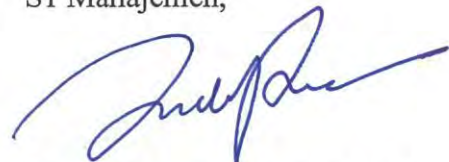


Dr. Harnoviansah, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 25/2/2017

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dudi Permana, ST., MM., Ph.D

Tanggal: 25/2 - 2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Personal Selling* terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Pensiun Pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Purna Bakti KC Cililitan”**.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Zulfitri, MP.,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnoviansah, Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Jajaran program Studi Manajemen S1, Bapak Dudi Permana, ST., MM., Ph.D selaku Kaprodi Strata-1 Manajemen, Bapak Mochamad Soelton, S. Psi, MM selaku Sekretaris I Program Studi Strata-1 Manajemen, dan Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE, MM Sekretaris II Program Studi Strata-1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orangtua tercinta atas segala perhatian, do'a, pengorbanan, serta dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya.
6. Pegawai PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Purna Bakti KC Cililitan Bapak Doddy Safrizal, Ibu Anggy M Suwandhy, Bapak Ava Hendrian, Utami Rahmawati terima kasih atas bantuan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk Ali Syakieb atas semangat dan motivasi nya.
8. Teman-teman Universitas Mercu Buana angkatan tahun 2013 yang penulis banggakan. Yang telah berjuang bersama selama menyelesaikan pendidikan di Mercu Buana.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya. Semoga kita semakin sukses untuk ke depannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Depok, 21 Februari 2017

Selly Oktaviani



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	9
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II     KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN               HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Teori Pemasaran .....	11
a. Pengertian Pemasaran .....	11
b. Bauran Pemasaran .....	12
2. Teori Kualitas Pelayanan .....	15
a. Karakteristik Jasa atau Layanan .....	15
b. Dimensi Pokok Kualitas Layanan .....	18
c. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	19
3. Teori <i>Personal Selling</i> .....	22



a. <i>Personal Selling</i> dalam Perbankan.....	23
b. Dimensi <i>Personal Selling</i> .....	24
4. Teori Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit .....	27
a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah...28	
b. Dimensi Keputusan Nasabah.....	31
B. Rerangka Pemikiran .....	38
C. Hipotesis.....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
B. Desain Penelitian.....	40
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	41
1. Definisi Variabel .....	40
2. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	41
D. Pengukuran Variabel.....	44
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
1. Populasi Penelitian.....	45
2. Sampel Penelitian.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Metode Analisis .....	48
1. Statistik Deskriptif .....	48
2. Uji Kualitas Data.....	48
a. Uji Validitas .....	48
b. Uji Reliabilitas .....	49
3. Uji Asumsi Klasik.....	50
a. Uji Normalitas.....	50
b. Uji Multikolonieritas.....	51
c. Uji Heteroskedastisitas.....	51

4. Uji Analisis Linear Berganda.....	52
5. Uji Hipotesis .....	54

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	61
2. Karakteristik Profil Responden.....	61
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	62
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	62
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	63
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	66
1. Hasil Uji Validitas.....	66
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	68
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	69
1. Hasil Uji Normalitas .....	69
2. Hasil Uji Multikolonieritas .....	71
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72
E. Hasil Uji Hipotesis .....	73
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	75
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	75
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	77

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	79
B. Saran.....	79

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>
----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Complaint Nasabah Bank BTPN Purna Bakti KC Cililitan .....	5
Tabel 1.2	Ketercapaian Target <i>Volume</i> Bank BTPN Purna Bakti KC Cililitan...	6
Tabel 1.3	Ketercapaian Target <i>NOA</i> Bank BTPN Purna Bakti KC Cililitan.....	7
Tabel 1.4	Data Prasurvey Nasabah Bank BTPN Purna Bakti KC Cililitan Yang Mengambil Kredit .....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 3.2	Skort Skala Likert .....	46
Tabel 4.1	Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2	Deskriptif Responden Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 4.3	Deskriptif Responden Berdasarkan Pendapatan .....	63
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif <i>Personal Selling</i> .....	66
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Keputusan Nasabah .....	67
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	68
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Personal Selling</i> ( X2 ).....	68
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah ( Y ) .....	69
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 4.11	Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	71
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas .....	72

Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Regresi.....	75
Tabel 4.14	Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	76
Tabel 4.15	Uji Parsial (t).....	77



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Ketercapaian Target <i>NOA</i> dan <i>Volume</i> Bank BTPN Purna Bakti KC Cililitan .....	7
Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran Teoritis.....	39
Gambar 4.1	Struktur organisasi Area Operation Bank BTPN Purna Bakti KC Cililitan .....	61
Gambar 4.2	Struktur organisasi Area Sales Bank BTPN Purna Bakti KC Cililitan .....	61
Gambar 4.3	Grafik Probabilty-Plot.....	71
Gambar 4.4	Grafik Scatterplot .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	85
Lampiran 2	Hasil Uji Kuesioner .....	89
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif .....	99
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas.....	100
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas .....	101
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	102
Lampiran 7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	104
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis.....	105

