



UNIVERSITAS MERCU BUANA Perpustakaan Pusat	
Sumber :	<i>Sumber</i>
Tanggal :	<i>32/01/13</i>
No. Reg. :	1. <i>12131068</i> 2. <i>TM/51/13/079</i>

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDIT MODAL KERJA
BANK DKI CABANG PINTU BESAR SELATAN**

KARYA AKHIR

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN
PROGRAM PASCA SARJANA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

OLEH

**BUTET MERYANA MANURUNG
NIM : 55107120081**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

2012

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate and analyze the influence of interest rates, service and location of the customer making use of working capital loans at Bank DKI Cabang Pintu Besar Selatan either partially or simultaneously.

Theories used to support the discussion in this study are theories about Marketing Management especially with regard to interest rates, service and location

The study population was clients who use working capital to the South Branch of the Big Door. The sampling technique is judgmental sampling is to pick and choose members of the sample in accordance with the criteria that have a topic of research, data analysis used were multiple linear regression and path analysis using SPSS 17.0 software.

The results showed that the working capital loan is determined by interest rates, services and locations by 52.4% while the remainder is determined by variables other than this study. Partially each independent variable has an influence on the dependent variable.

Keywords: interest rate, service, location, and decisions.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh suku bunga, pelayanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan kredit modal kerja pada Bank DKI Cabang Pintu Besar Selatan baik secara parsial maupun simultan.

Teori yang digunakan untuk mendukung pembahasan dalam penelitian ini adalah teori-teori mengenai Manajemen Pemasaran khususnya yang berkaitan dengan suku bunga, pelayanan dan lokasi.

Populasi penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan kredit modal kerja pada Cabang Pintu Besar Selatan. Adapun teknik pengambilan sampel adalah *judgemental sampling* yaitu dengan memilih-milih anggota sampel yang mempunyai kriteria sesuai dengan topik penelitian, analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dan analisis jalur dengan menggunakan software SPSS 17.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kredit modal kerja ditentukan oleh suku bunga, pelayanan dan lokasi sebesar 52,4% sedangkan sisanya ditentukan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Secara parsial masing-masing variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Kata kunci: suku bunga, pelayanan, lokasi dan keputusan.

PENGESAHAN

Judul Tesis : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Kredit
Modal Kerja Bank DKI Cabang Pintu Besar Selatan

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Butet Meryana Manurung

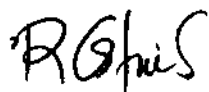
NIM : 55107120081

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2012

Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Rina Astini, SE, ME

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Ir. Har Adi Basri, M.Ec.Ph.D

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkah dan karunia-Nya yang selalu memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan penyusunan tesis ini. Selain itu, tidak bisa dilupakan dari ingatan penulis, bahwa selesainya tesis ini tidak lain berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Har Adi Basri, Ir, M.Ec., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang sangat banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip , MS yang telah memberikan saran, pendapat dan pertanyaan melalui kesempatan sidang Karya Akhir.
3. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA. Ph.D. yang telah memberikan saran, pendapat dan pertanyaan melalui kesempatan seminar Karya Akhir.
4. Semua Bapak dan Ibu Dosen pada program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan materi kuliah dengan penuh perhatian.
5. Bapak H. Nuzvaria selaku Pimpinan Bank DKI Cabang Pintu Besar Selatan yang selalu memotivasi agar terselesaikannya tesis ini.
6. Suamiku, Mohammad Arief Pujiyanto dan Anakku Mohammad Fathan Rizki yang memberikan dukungan moril.

7. Bapak dan Mama beserta adik-adik ku Ade Yulia , Efalawati, Rian. Yang selalu mendoakan dan mendukung sampai selesainya Tesis ini.
8. Rekan-rekan Bagian Pemasaran Bank DKI Cabang Pintu Besar Selatan yang selalu *mensupport* penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu, saya berharap bahwa suatu saat ada penelitian-penelitian lanjutan yang akan menyempurnakan penelitian ini dan memberikan nilai tambah secara maksimal kepada dunia usaha pada umumnya.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati Penulis mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang terkait, seiring harapan agar tesis ini bermanfaat bagi yang mempergunakannya.

Jakarta, 02 Maret 2012

Penulis
Butet Meryana Manurung

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Ruang Lingkup Penelitian	9
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	11
2.2. Lingkup Bidang Usaha	12
2.3. Produk dan Jasa	13
2.4. Kinerja Keuangan	15
2.5. Sumber Daya Manusia.....	16

2.6. Tantangan Bisnis.....	18
2.7. Proses Bisnis	21
2.8. Kebijakan Strategi Lainnya	25

BAB III KAJIAN PUSTAKA

3.1. Pengertian Bunga.....	29
3.2. Pengertian Lokasi	35
3.3. Pelayanan Nasabah	39
3.4. Pengertian Bank.....	41
3.5. Jenis-jenis Bank.....	41
3.6. Pengertian Nasabah.....	41
3.7. Konsep Jasa.....	43
3.8. Karakteristik.....	45
3.9. Klarifikasi Jasa.....	46
3.10. Strategi Pemasaran.....	49
3.11. Pasar Sasaran, Segmentasi, dan Konsumen.....	51
3.12. Perilaku Konsumen.....	60
3.13. Pengambilan Keputusan	62
3.14. Kerangka Pemikiran	67
3.15 Rerangka Pemikiran.....	68

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Objek dan Waktu Penelitian	70
4.2. Metode Penelitian	71
4.3. Jenis Data dan Sumber Data	71
4.4. Tehnik Pengumpulan Data.....	72

4.5. Definisi Operasional Variabel.....	73
4.6. Metode Pengumpulan Data.....	76
4.7. Metode Analisis Data.....	77
BAB V HASIL ANALISIS DAN DATA	
5.1. Deskriptif Objek Penelitian	83
5.2. Uji Validitas dan Realibilitas	83
5.3. Analisis Deskriptif Demografi.....	86
5.4. Deskriptif Variabel Penelitian	90
5.5. Uji Asumsi Klasik.....	91
5.6. Analisis Regresi Berganda.....	98
5.7. Uji Koefisien Regresi Berganda (Uji F).....	100
5.8. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	103
5.9. Matrix Korelasi Antar Variabel	104
5.10. Pengujian Hipotesis	107
5.11. Pembahasan	108
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	111
6.2. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	118
RIWAYAT HIDUP	135

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Suku Bunga Kredit Modal Kerja.....	5
Tabel 1.2 10 BPD Terbaik Dalam Pelayanan Prima.	6
Tabel 3.1 Definisi Jasa Menurut Para Ahli.....	46
Tabel 3.2 Perbandingan Antara Pemasaran Massal dan Segmentasi	52
Tabel 4.1 Operasional Variabel Bebas	76
Tabel 4.2 Indikator Variabel Operasional Pada Variabel Tidak Bebas.....	63
Tabel 5.1 Tabel Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas.....	87
Tabel 5.2 Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
Tabel 5.3 Konsumen Berdasarkan Umur.....	89
Tabel 5.4 Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan	90
Tabel 5.5 Konsumen Berdasarkan Status Perkawinan	90
Tabel 5.6 Konsumen Berdasarkan Tempat Tinggal	91
Tabel 5.7 Descriptive Statistic	90
Tabel 5.8 Tabel Uji Multikolonieritas.....	92
Tabel 5.9 Tabel Uji Autokorelasi.....	93
Tabel 5.10 Hasil Uji Normalitas.....	94
Tabel 5.11 Tabel Uji F	101
Tabel 5.12 Tabel Model Summary	104
Tabel 5.13 Hasil Kolerasi Pearson	105
Tabel 5.14 Hasil Pengujian Hipotesis.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank DKI.....	18
Gambar 3.1. Model Strategi Pemasaran.....	50
Gambar 3.2 Model Lima Kekuatan.....	53
Gambar 3.3. Proses Penelitian Pasar.....	58
Gambar 3.4 Model Rangsangan-Tanggapan.....	61
Gambar 3.5 Howard and Sheth Model.....	65
Gambar 3.6 Kerangka Penelitian.....	67
Gambar 5.1 Uji Normalitas Data.....	95
Gambar 5.2 Uji Heteroskedastisitas	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Kuisisioner	118
Lampiran 2. Pertanyaan Kuisisioner	119
Lampiran 3. Skor jawaban Responden.....	120
Lampiran 4. Hasil SPSS.....	122

