



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN  
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN  
MEMILIKI KARTU KREDIT PT. BANK BUKOPIN  
(Studi Kasus Pada Divisi Kartu Kredit  
Bank Bukopin Kantor Cabang S.Parman)**

**TESIS**

**Krisfian Audhi Hutomo**

**55113110081**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2016**



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN  
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN  
MEMILIKI KARTU KREDIT PT. BANK BUKOPIN  
(Studi Kasus Pada Divisi Kartu Kredit  
Bank Bukopin Kantor Cabang S.Parman)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**Krisfian Audhi Hutomo**

**55113110081**

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

**2016**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Konsumen  
Memiliki Kartu Kredit PT. Bank Bukopin (Studi Kasus Pada  
Divisi Kartu Kredit Bank Bukopin Kantor Cabang S. Parman)

Bentuk Tesis : Studi Kasus Masalah Perusahaan


Nama : Krisfian Audhi Hutomo

NIM : 55113110081

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 15 November 2016

Mengesahkan,  
Pembimbing

  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
( Augustina Kurniasih, Dr, ME )

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



( Augustina Kurniasih, Dr, ME )

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Konsumen  
Memiliki Kartu Kredit PT. Bank Bukopin (Studi Kasus Pada  
Divisi Kartu Kredit Bank Bukopin Kantor Cabang S. Parman)

Bentuk Tesis : Studi Kasus Masalah Perusahaan

Nama : Krisfian Audhi Hutomo

NIM : 55113110081

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 15 November 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 15 November 2016



Krisfian Audhi Hutomo

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karuniaNya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Konsumen Memiliki Kartu Kredit PT. Bank Bukopin (Studi Kasus Pada Divisi Kartu Kredit Bank Bukopin Kantor Cabang S. Parman)

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Augustina Kurniasih, Dr, ME sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Didiek J. Rachbini, Prof, Dr, selaku Penguji pada Seminar Proposal, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Ibu Augustina Kurniasih, Dr, ME. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi, Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan program Sumber Daya Manusia di Indonesia

Penulis

Krisfian Audhi Hutomo

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah.....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2 Rumusan Masalah.....	11
1.2.3 Batasan Masalah.....	12
1.3    Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.3.1 Maksud Penelitian.....	12
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	13
1.4    Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	14
<b>BAB II     DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	15
2.1    Sejarah Singkat Bank Bukopin.....	15

2.2	Lingkup Bidang Usaha.....	18
2.3	Sumber Daya Manusia.....	20
2.3.1	Visi dan Misi Pengelolaan SDM.....	21
2.3.2	Roadmap Pengembangan Bisnis.....	23
2.3.3	Focus Pengembangan SDM 2014... ..	23
2.3.4	Pencapaian Pengembangan SDM 2014 .....	24
2.3.5	Pengembangan SDM Berbasis Kompetensi.....	26
2.4	Tantangan Bisnis.....	28
2.5	Proses Bisnis Perusahaan (Divisi Kartu Kredit Bank Bukopin).....	30
2.5.1	Strategi 2014 .....	33
2.5.2	Prospek Bisnis Kartu Kredit 2015 .....	34
<b>BAB III</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>36</b>
3.1	Keputusan Pembelian.....	36
3.2	Bauran Pemasaran.....	37
3.3	Kajian Penelitian Terdahulu.....	44
3.4	Kerangka Pemikiran.....	46
3.5	Hipotesis.....	47
<b>BAB IV</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
4.1	Desain Penelitian .....	49
4.2	Variabel Penelitian.....	49
4.2.1	Definisi Konseptual.....	49
4.2.2	Definisi Operasional.....	51
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
4.4	Jenis dan Sumber Data.....	55
4.5	Teknik Pengumpulan Data.....	56

4.6	Teknik Analisis Data.....	57
4.6.1	Analisa Deskriptif.....	58
4.6.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen.....	58
4.6.2.1	Uji Validitas.....	58
4.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	59
4.7	Uji Asumsi Klasik.....	60
4.7.1	Uji Normalitas.....	61
4.7.2	Uji Multikolinearitas.....	61
4.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.8	Analisis Regresi linier Berganda.....	62
4.8.1	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63
4.8.2	Uji Signifikansi.....	63
4.9	Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	64
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
5.1	Karakteristik Responden.....	67
5.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	72
5.2.1	Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	72
5.2.2	Deskriptif Variabel Produk.....	73
5.2.3	Deskriptif Variabel Harga.....	74
5.2.4	Deskriptif Variabel Promosi.....	76
5.2.5	Deskriptif Variabel Distribusi.....	77
5.2.6	Deskriptif Variabel Orang.....	78
5.2.7	Deskriptif Variabel Proses.....	79
5.2.8	Deskriptif Variabel Sarana Fisik.....	80
5.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	81
5.4	Uji Asumsi Klasik.....	84



5.4.1	Uji Normalitas.....	84
5.4.2	Uji Multikolinearitas.....	85
5.4.3	Uji Heterokedastisitas.....	86
5.5	Uji Hipotesis .....	86
5.5.1	Persamaan Regresi linier Berganda.....	86
5.5.2	Uji Simultan (Uji F).....	89
5.5.3	Uji Parsial (Uji T).....	90
5.5.4	Matriks Korelasi antar Dimensi.....	90
5.6	Analisa Hasil Penelitian.....	95
5.6.1	Pengaruh Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	95
5.6.2	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	95
5.6.3	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	96
5.6.4	Pengaruh Tempat/Distribusi terhadap Keputusan Pembelian.....	97
5.6.5	Pengaruh Personil/Orang terhadap Keputusan Pembelian.....	97
5.6.6	Pengaruh Proses terhadap Keputusan Pembelian.....	98
5.6.7	Pengaruh Sarana Fisik terhadap Keputusan Pembelian.....	99
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>100</b>
6.1	Kesimpulan.....	100
6.2	Saran.....	101
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>103</b>
	<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>110</b>
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>115</b>

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1.1	Survei Di 7 Kota Besar Tentang Pemakaian Kartu Kredit	6
1.2	Survei Tentang Kepemilikan Kartu Kredit	4
1.3	Survei Tentang Kepemilikan Kartu Kredit Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin	7
1.4	Survei Kartu Kredit Berdasarkan Jenis dan Distribusinya	7
1.5	Nilai Transaksi Kartu Kredit Periode 2009-2015	8
1.6	Bank Penerbit Kartu Kredit dan Pemegang Kartu Kredit	8
2.1	Kinerja Produk Kredit Konsumer Bank Bukopin Tahun 2012 (Dalam Miliar Rupiah)	31
2.2	Kinerja Bisnis Kartu Kredit Bank Bukopin Tahun 2012-2014	32
3.3	Kajian Penelitian Terdahulu	44
4.4.2	Definisi Operasional	51
4.2	Ukuran Sampel Menurut Tabel Yount	55
4.3	Ukuran Skala Likert	57
4.4	Nilai Alpha Cronbach (a)	60
4.9	Matriks Korelasi Dimensi Antara Keputusan Pembelian Produk, Harga, Promosi, Distribusi, Personel/Orang, Sarana Fisik.	65
5.11	Interpretasi Korelasi Antar Dimensi	66

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
5.1	Karakteristik Responden	67
5.2	Tanggapan Responden Mengenai keputusan Pembelian	72
5.3	Tanggapan Responden Mengenai Produk	73
5.2.3	Deskriptif Variabel Harga	74
5.2.4	Deskriptif Variabel Promosi	75
5.2.5	Deskriptif Variabel Distribusi	76
5.2.6	Deskriptif Variabel Orang	77
5.2.7	Deskriptif Variabel Proses	79
5.2.8	Deskriptif Variabel Sarana Fisik	80
5.6	Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas	81
5.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas	84
5.9	Hasil Pengujian Produk, Harga, Promosi Tempat/ Distribusi, Personil, Proses dan Sarana Fisik Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Kredit Bank Bukopin, Tbk	86
5.5.4	Matriks Korelasi antar Dimensi Variabel Penelitian	90

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Jejak Langkah Bank Bukopin Periode 1970-2006	17
2.2	Jejak Langkah Bank Bukopin Periode 2008-2014	18
2.3	Proses Bisnis Bank Bukopin	19
2.4	Struktur Organisasi Bank Bukopin	27
3.3	Kajian Penelitian Terdahulu	47
5.2	Grafik Hasil Uji Heterokedastisitas	85



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Hal
1	Kuesioner (instrument)	110
2	Hasil Uji Instrumen	111
3	Rekap Hasil Jawaban Responden	112
4	Statistik Deskriptif	113
5	Hasil Uji Asumsi Klasik	114
6	Hasil Uji Regresi	115
7	Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi	116



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA