

**PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH
(Studi Kasus Pada PT Bank Windu Kentjana Internasional
cabang Menara Dea)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : Mita Sari
NIM : 43113110335

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mita Sari
NIM : 43113110335
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 dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 19 September 2017



Mita Sari

NIM: 43113110335

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mita Sari
NIM : 43113110335
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap
Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus pada Bank
Windu Kentjana Internasional cabang Menara Dea)
Tanggal Lulus Ujian : 14 September 2017

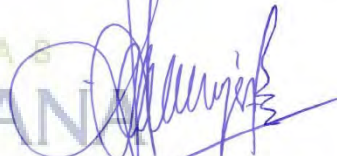
Disahkan Oleh:

Pembimbing,



Viciwati, STI, M.Si
Tanggal : 20/9/17

Ketua Penguji,



Mochamad Soelton, S.Psi., MM
Tanggal : 20/9/17

Dekan,



Dr. Harnoviansah, Ak., M.Si., CA
Tanggal : 02/10/17

Ketua Program Studi,
S1 Manajemen



Dudi Permana, MM., Ph.D
Tanggal : 23/9 - 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini dengan judul **“Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi kasus pada PT Bank Windu Kentjana Internasional cabang Menara Dea)”**. Proposal ini merupakan tahap pertama untuk mengajukan skripsi pada Program Studi Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Viciwati, STI, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, semangat, pengetahuan, nasihat – nasihat yang sangat bermanfaat yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ucapkan alhamdulillah atas kuasa Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr.Ir.Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnoviansah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.d selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan proposal ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Seluruh karyawan Bank Windu Menara Dea : Ibu Yulia selaku BM, Mba Aya selaku BSH dan rekan – rekan lainnya yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.
7. Teman satu bimbingan dan pihak – pihak lain yang tidak dapat penulis sebut satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Juli 2017

Mita Sari

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kontribusi Penelitian	9
BAB II	10
LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
A. Landasan Teori	10
1. Pemasaran	10
2. Manajemen Pemasaran	10
3. Produk.....	11
4. Kualitas Pelayanan.....	20
5. Pengambilan Keputusan	22
6. Penelitian Terdahulu	24
B. Kerangka Pemikiran	27
C. Hipotesis	28
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29
A. Daerah dan Tempat Penelitian	29
B. Desain Penelitian	29
C. Definisi dan Operasional Variabel	30
1. Variabel.....	30
2. Operasionalisasi Variabel	31
D. Pengukuran Variabel	33
E. Populasi dan sampel penelitian	34
1. Populasi Penelitian.....	34

	2. Sampel Penelitian	34
F.	Teknik Pengumpulan Data	35
G.	Metode Analisis Data	36
	1. Statistik Deskriptif	36
	2. Uji Kualitas Data	37
	a. Uji Validitas.....	37
	b. Uji Reliabilitas	38
	3. Uji Asumsi Klasik.....	39
	a. Uji Normalitas Data.....	39
	b. Uji Multikolinieritas	40
	c. Uji Heteroskedastisitas	40
	4. Analisa Regresi Linier Berganda.....	41
	5. Uji Hipotesis	42
	a. Koefisien Determinasi (R^2).....	42
	b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	43
	c. Uji Signifikansi Parsial T(Uji T)	44
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A.	Gambaran Umum Bank Windu Kentjana Internasional.....	46
B.	Struktur Organisasi Bank Windu Kentjana Internasional.....	48
C.	Statistik Deskriptif.....	48
D.	Uji Kualitas Data	57
	1. Uji Validitas.....	57
	2. Uji Reliabilitas	59
E.	Uji Asumsi Klasik	60
	1. Uji Normalitas terhadap residual	61
	2. Uji Multikolonieritas.....	63
	3. Uji Heteroskedastisitas	63
F.	Analisis Regresi Linear Berganda	63
G.	Pengujian Hipotesis	64
	1. Kofisien Determinasi (R square)	64
	2. Uji Kelayakan Model (Uji F).....	65
	3. Uji Signifikansi Parsial t (Uji-t).....	67

H.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
BAB V.....		72
KESIMPULAN DAN SARAN		72
A.	Kesimpulan.....	72
B.	Saran	73
C.	Saran Bagi Penelitian Berikutnya.....	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN.....		77



DAFTAR TABEL

No	Keterangan	
	Tabel 1.1 Laporan Achievement Bank Windu Menara Dea	7
	Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	32
	Tabel 3.2 Tabel Koefisien Korelasi Spearman.....	39
	Tabel 3.3 Koefisien Determinasi dan Taksirannya	43
	Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
	Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
	Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Status Perkawinan	50
	Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	51
	Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Bank	52
	Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai (X1) Produk.....	53
	Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai (X2) Kualitas Pelayanan.....	54
	Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai (Y) Keputusan Menjadi Nasabah ...	55
	Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Produk	56
	Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	57
	Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menjadi Nasabah.....	58
	Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	59
	Tabel 4.13 Hasil Pengujian Normalitas One-sampel Kolmogorov-Smirnov.....	60
	Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
	Tabel 4.15 Koefisien Regresi Linier Berganda.....	64
	Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	65
	Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	66
	Tabel 4.18 Hasil Uji t	68

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	
	Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
	Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Bank Windu Kentjana Internasional	48
	Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	63



DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2	Data Responden.....	80
Lampiran 3	Hasil Kuisisioner.....	85
Lampiran 4	Hasil Deskriptif Karakteristik Responden.....	93
Lampiran 5	Hasil Deskriptif Pernyataan Responden.....	95
Lampiran 6	Uji Kualitas Data.....	101
Lampiran 7	Hasil Uji Reabilitas.....	105
Lampiran 8	Uji Asumsi Klasik.....	106
Lampiran 9	Data untuk Analisis Regresi Linear Berganda.....	108
Lampiran 10	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	111
Lampiran 11	Hasil Uji Hipotesis.....	112
Lampiran 12	Tabel r untuk $df = 70 - 100$	113
Lampiran 13	Tabel Uji F.....	114
Lampiran 13	Tabel Uji t.....	115