



**PENGARUH PROMOSI, LOKASI DAN PROSEDUR KREDIT  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL  
KREDIT MULTIGUNA DI BANK DKI**

**TESIS**

**SITI HAIRIYAH**

**55111120044**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN  
2017**



**PENGARUH PROMOSI, LOKASI DAN PROSEDUR KREDIT  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL  
KREDIT MULTIGUNA DI BANK DKI**

**TESIS**

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

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**SITI HAIRIYAH**

**55111120044**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Promosi, Lokasi dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Multiguna di Bank DKI

Bentuk Tesis : Riset Pemasaran

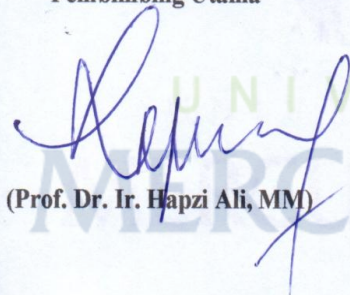
Nama : Siti Hairiyah

NIM : 55111120044

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

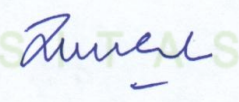
Tanggal :

**Pembimbing Utama**



(Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM)


**Pembimbing II**



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

**Mengetahui**

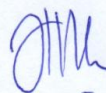
**Direktur Pasca Sarjana**



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

**Mengesahkan**

**Ketua Program Studi Magister Manajemen**



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Promosi, Lokasi dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Multiguna di Bank DKI

Bentuk Karya Akhir : Riset Pemasaran

Nama : Siti Hairiyah

N I M : 55111120044

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, Januari 2017



Siti Hairiyah

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Pengaruh Promosi, Lokasi dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Multiguna di Bank DKI”.

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 berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM dan Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Penguji ujian Seminar Proposal dan Penguji pada Ujian Tesis, Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si. 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 terima kasih yang sebesar-besarnya atas semangat dan dukungan yang luar biasa dari Suami penulis Drs. Elia Herwanto, MBA beserta anak-anak tercinta Eka Chairunnisa Hapsari dan Rafi Muhammad Dwivanto, dan dukungan doa yang tak pernah putus dari kedua orang tua penulis Bapak H. Moh. Hambali dan Ibu Hj. Siti Asnah, dimana keluarga penulis dengan penuh kasih sayang dan kesabaran mendorong penulis untuk menyelesaikan Tesis ini. Penulis ucapkan terimakasih juga kepada seluruh pegawai Bank DKI Cabang BSD yang telah memberi dukungan penuh bagi penulis dalam penyelesaian tesis serta Grup Konsumer Kantor Pusat yang telah memberikan data sehingga penulis bisa melakukan penelitian. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah yang berkaitan dengan pengembangan kredit Multiguna di Bank DKI.

Jakarta, Januari 2017  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Siti Hairiyah

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK.....	ii
LERMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR. ....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB 1    PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi, Rumusan dan Batasan Masalah .....	10
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2. Rumusan Masalah.....	11
1.2.3. Batasan Masalah.....	11
1.3. Maksud dan Tujuan Tesis.....	11
1.3.1. Maksud Penelitian .....	11
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	12
1.4.1. Manfaat Penelitian .....	12
1.4.2. Kegunaan Penelitian .....	13
<b>BAB II    DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	14
2.1. Sejarah Perusahaan .....	14
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha .....	16
2.2.1 Kredit Multiguna.....	18
2.2.1.1 Syarat Kredit Multiguna.....	18

2.2.1.2	Prosedur Kredit Multiguna.....	19
2.2.1.3	Pola Pemberian Kredit Kolektif.....	21
2.2.1.4	Pengajuan Limit Plafon Kredit Gabungan. ....	21
2.2.1.5	Maksimum Kredit. ....	22
2.3.	Sumber Daya. ....	23
2.4.	Tantangan Bisnis di Perusahaan .....	24
2.5.	Proses Bisnis di Perusahaan .....	24

<b>BAB III</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>26</b>
3.1.	Kajian Teori .....	26
3.1.1.	Manajemen Pemasaran .....	27
3.1.1.1.	Bauran Promosi. ....	28
3.1.2.	Promosi .....	30
3.1.2.1.	Pengertian Promosi .....	30
3.1.2.2.	Tujuan Promosi .....	30
3.1.2.3.	Bauran Promosi .....	31
3.1.3.	Lokasi .....	32
3.1.4	Prosedur Kredit .....	33
3.1.5.	Keputusan Pengambilan Kredit . ....	35
3.1.5.1.	Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan	37
3.1.5.2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat .....	40
3.1.6.	Pengertian Bank .....	44
3.1.7.	Kredit Perbankan .....	44
3.1.7.1.	Pengertian Kredit .....	44
3.1.7.2.	Jenis-jenis Kredit .....	45
3.2.	Penelitian Terdahulu.....	46
3.3.	Kerangka Pemikiran .....	48
3.3.1.	Teori Terpilih Konstruk .....	48
3.3.2	Premis .....	50



3.4. Hipotesis .....	51
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
4.1. Jenis / Design Penelitian .....	53
4.2. Variabel Penelitian.....	54
4.2.1. Definisi Konsep .....	54
4.2.2. Definisi Operasional .....	55
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	58
4.4. Jenis Data dan Sumber Data .....	59
4.5. Teknik Pengumpulan .....	60
4.6. Uji Kuesioner .....	61
4.6.1. Uji Validitas .....	61
4.6.2. Uji Reliabilitas .....	62
4.7. Uji Asumsi Klasik .....	63
4.7.1. Uji Normalitas .....	63
4.7.2. Uji Multikolinieritas .....	63
4.7.3. Uji Heteroskedastisitas .....	64
4.8. Uji Regresi Berganda .....	65
4.9. Koefisien Determinasi/Koefisien Penentu ( $R^2$ ) .....	67
4.10. Korelasi Dimensi antar Variabel .....	68
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
5.1. Hasil Penelitian .....	70
5.1.1. Demografi .. ..	70
5.1.2. Hasil Uji Kuesioner.....	72
5.1.3. Hasil Uji Asumsi Klasik. ....	76
5.1.3.1.Uji Normalitas.....	76
5.1.3.2.Uji Multikolinieritas.....	78
5.1.3.3.Hasil Uji Heteroskedetisitas.....	78
5.1.4. Hasil Deskriptif.....	79
5.1.5. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	82

5.1.6.	Matrik Korelasi antar Dimensi Variabel .....	88
5.2.	Pembahasan.....	91
5.2.1.	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Multiguna. ....	91
5.2.2.	Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Multiguna. ....	92
5.2.3.	Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Multiguna.....	94
5.2.4.	Pengaruh Promosi, Lokasi dan Prosedur Kredit secara simultan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Multiguna .....	96
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>98</b>
6.1.	Kesimpulan .....	98
6.2.	Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA.</b>	.....	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN.</b>	.....	<b>105</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.</b>	.....	<b>138</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Kredit Konsumtif Tahun 2015 sepuluh BPD.....	3
Tabel 1.2	: Kredit Multiguna (KMG) Tahun 2010 – 2015.....	4
Tabel 1.3	: Potensi Debitur KMG Bank DKI .....	8
Tabel 3.1	: Perbandingan Karakteristik Kredit Konsumsi dan Kredit Produktif46.....	46
Tabel 3.2	: Penelitian Terdahulu .....	46
Tabel 4.1	: Operasional Variabel.....	55
Tabel 4.2	: Jumlah Sampel .....	59
Tabel 4.3	: Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	68
Tabel 4.4	: Matrik Korelasi antar Dimensi Variabel .....	69
Tabel 5.1	: Demografi.....	71
Tabel 5.2	: Hasil Uji Validitas Promosi.....	73
Tabel 5.3	: Hasil Uji Validitas Lokasi .....	73
Tabel 5.4	: Hasil Uji Validitas Prosedur Kredit.....	74
Tabel 5.5	: Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit multiguna.....	75
Tabel 5.6	: Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 5.7	: Hasil Uji Normalitas .....	77
Tabel 5.8	: Hasil Uji Multikolineritas .....	78
Tabel 5.9	: Deskriptif Promosi.....	80
Tabel 5.10	: Deskriptif Lokasi.....	80
Tabel 5.11	: Deskriptif Prosedur Kredit .....	81
Tabel 5.12	: Deskriptif Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. ....	81
Tabel 5.13	: Pengaruh Promosi, Lokasi, Prosedur Kredit dan Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Multiguna di Bank DKI...	82
Tabel 5.14	: Matrik Korelasi antar Dimensi Variabel .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	:	Trend Pertumbuhan Kredit Multiguna Tahun 2013 – 2015 ( Data per bulan ). .....	6
Gambar 2.1	:	Struktur Organisasi .....	15
Gambar 3.1	:	Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	41
Gambar 3.2	:	Kerangka Penelitian .....	51
Gambar 5.1	:	Grafik <i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	79



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Kuesioner .....	103
Lampiran 2: Hasil Uji Kuesioner (Validitas dan Reliabilitas).....	108
Lampiran 3: Data 100 Responden.....	116
Lampiran 4: Data Demografi. ....	123
Lampiran 5: Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	124
Lampiran 6: Hasil Analisis Resgresi.....	125
a. Hasil Uji Normalitas .....	125
b. Hasil Uji Multikelineritas .....	126
c. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	126
Lampiran 7: Korelasi antar Dimensi Variabel .....	131
Lampiran 8: Tabel F dan t .....	133

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA