



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, PERSEPSI HARGA,  
DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIKI  
KARTU KREDIT BII MAYBANK**

**(Studi Pada :BII MAYBANK Kantor Cabang Thamrin Jakarta)**

**TESIS**

Universitas  
**MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2015**

Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, PERSEPSI HARGA,  
DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIKI  
KARTU KREDIT BII MAYBANK**

**(Studi Pada :BII MAYBANK Kantor Cabang Thamrin Jakarta)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Nama : Thezar  
NIM : 55112110052

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2015**

Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Atribut Produk, Persepsi Harga, dan Promosi Terhadap keputusan nasabah memiliki kartu kredit BII Maybank ( Studi pada : BII Maybank KC Thamrin jakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Thezar

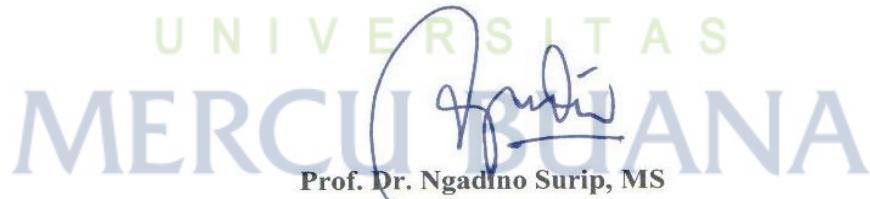
NIM : 55112110052

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 8 Januari 2015

Mengesahkan

Dosen Pembimbing



Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Didik J Rachbini".

( Prof. Dr. Didik J Rachbini )

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Augustina Kurniasih".

( Dr. Augustina Kurniasih, ME )

## **SURAT PERNYATAAN**

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

Judul : Pengaruh Atribut Produk, Persepsi Harga, dan Promosi Terhadap keputusan nasabah memiliki kartu kredit BII Maybank ( Studi pada : BII Maybank KC Thamrin jakarta)

Bentuk Skripsi : Penelitian

Nama : Thezar

NIM : 55112110052

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 8 Januari 2015

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

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister 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, 13 Desember 2014



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini yang berjudul “Pengaruh produk, Persepsi Harga, dan Promosi terhadap keputusan nasabah memiliki kartu kredit BII Maybank (studi pada BII Maybank KC Thamrin Jakarta)”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penulis banyak mengalami kesulitan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan serta kemampuan penulis, akan tetapi karena bantuan serta bimbingan dari beberapa pihak maka kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. **Prof. Dr. Ngadino Surip, MS** selaku dosen pembimbing akademik Tesis dan selaku Wakil Direktur Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah membantu dalam memberikan arahan pada saat penyusunan tesis.
2. **Kedua Orang tua (Bp. Mawardi dan Ibu Purwanti )** yang selalu mendoakan, menasihati, memberikan semangat untuk menjadi anak yang berguna, bermanfaat dan bisa dibanggakan. Yang selalu menjadi motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan agar bisa menjadi orang yang

diharapkannya dikemudian hari. Terima kasih telah memberikan kepercayaan penuh untuk menempuh pendidikan sampai saat ini. Doakan selalu anakmu ini agar bisa membahagiakanmu.

3. Teman-teman di kampus Mercu Buana : **Yulia Faizah, Keisha , Hari , Takdir Johan , Delano , Andi Maulana, Emi , Indra Yudha, Kurniawan** yang telah memberikan dukungan serta mengisi hari-hari di kampus Universitas Mercu Buana.
4. Rekan kerja di BII Maybank: **Titud, Ibu Imelda Eva, Ibu Ratu Intan , Iis , Echi , Gabe, Tika , Weni,Vivi, Mba Anna , Mba Susi , Mba Grace, Wily** yang sudah memberikan dukungan berupa data dan semangat untuk terus menyelesaikan tesis ini.



Semoga amal dan kebaikan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Semoga Tesis ini menjadi sebuah karya yang dapat berguna bagi kita semua, walaupun penulis sadar skripsi ini masih terdapat kekurangan yang mungkin bisa ditingkatkan mendekati kesempurnaan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang. Aamiin.

Jakarta, Januari 2015  
Penulis

Thezar



## **DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan batasan Masalah .....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	13
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan .....	14
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha PT Bank BII Maybank, Tbk .....	15

2.3	Sumber Daya PT Bank BII Maybank, Tbk .....	16
2.4	Tantangan Bisnis .....	17
2.4	Proses Bisnis.....	18

### **BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESA.20**

3.1	Kajian Pustaka .....	20
3.2	Penelitian Terdahulu .....	48
3.3	Kerangka Penelitian .....	52
3.4	Hipotesis Penelitian .....	53

### **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN ..... 54**

4.1	Jenis Disain Penelitian .....	54
4.2	Ruang Lingkup .....	54
4.3	Lokasi Penelitian .....	55
4.4	Pendekatan Penelitian .....	55
4.5	Variabel Penelitian .....	56
4.6	Populasi dan Sampel Penelitian .....	57
4.7	Jenis dan sumber Data .....	59
4.8	Teknik Pengumpulan Data.....	60
4.9	Metode Analisi Data.....	61

4.10 Analisi Dimensi .....	67
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS.....</b>	<b>69</b>
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	69
5.2 Hasil Penelitian .....	69
5.2.1 Penyajian Data .....	69
5.2.2 Analisa Data .....	74
5.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	79
5.2.4 Uji Kolerasi (r) .....	82
5.2.5 Koefisien Regresi .....	83
5.2.6 Matrik Kolerasi Antar Dimensi .....	87
5.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	88
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
6.1 Kesimpulan.....	91
6.2 Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>97</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Tabel jenis Kartu Kredit .....	4
Tabel 1.2 Tabel jumlah kartu BII Kartu Kredit di Indonesia.....	5
Tabel 1.3 Tabel Jumlah kartu Kredit yang beredar .....	6
Tabel 1.4 Tabel Biaya Kartu Kredit Tiap Bank .....	7
Tabel 1.5 Tabel Budget Promosi BII Thn 2012 & 2013 .....	8
Tabel 1.6 Tabel Incoming Aplikasi Kartu Kredit area Thamrin.....	9
Tabel 3.1 Penggolongan Kartu kredit berdasarkan Penghasilan .....	35
Tabel 3.2 Tabel Penelitian terdahulu.....	49
Tabel 4.1 Variabel dan definisi operasional variabel. ....	56
Tabel 4. 2 Matrik Kolerasi dari Dimensi antar variable.....	68
Tabel 4.3 Tabel Nilai Koefisien Korelasi.....	68
Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	70
Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	71
Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan. ....	71
Tabel 5.4 Karakteristik responden berdasarkan lamanya menjadi Nasabah BII Maybank. ....	72
Tabel 5.5 Karakteristik responden berdasarkan lamanya menjadi Pemegang Kartu Kredit BII Maybank .....	73
Tabel 5.6 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	74

Tabel 5.7 Reliabilitas butir pernyataan Atribut Produk .....	75
Tabel 5.8 Validitas statistic Atribut Produk.....	76
Tabel 5.9 Reliabilitas butir pernyataan Persepsi Harga .....	76
Tabel 5.10 Validitas statistik persepsi harga .....	77
Tabel 5.11 Reliabilitas butir pernyataan Promosi .....	77
Tabel 5.12 Validitas statistik Promosi .....	78
Tabel 5.13 Reliabilitas butir pernyataan Keputusan Memiliki Kartu Kredit .....	78
Tabel 5.14 Validitas statistik Keputusan Nasabah.....	79
Tabel 5.15 Uji Multikolineritas .....	80
Tabel 5.16 Kolerasi Antar variabel.....	82
Tabel 5.17 Koefisien regresi Atribut Produk , Persepsi Harga dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah .....	83
Tabel 5.18 Koefisien determinan ( $R^2$ ) Produk , Persepsi Harga dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah .....	85
Tabel 5.19 Uji F Atribut Produk, Persepsi Harga dan Promosi terhadap <i>Keputusan Nasabah</i> ANOVA .....	85
Tabel 5.20 Koefisien regresi Promosi terhadap <i>Keputusan Nasabah</i> .....	86
Tabel 5.21 Koefisien determinan ( $R^2$ ) Promosi terhadap <i>Keputusan Nasabah</i> ....	87
Tabel 5.24 Matrik Korelasi Dimensi Promosi Dengan Dimensi <i>Keputusan Nasabah</i> .....	88

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Pertumbuhan Kartu Kredit di Indonesia.. .....	3
Gambar 3.1 Kerangka Pikir .....	52
Gambar 5.1 Uji Heteroskedastisitas .....	80
Gambar 5.1 Uji Normalitas.....	81



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Kuesioner.....	98
Hasil Spss.....	100
Tabel t.....	115
Tabel F.....	116

