



**“PENGARUH SUKU BUNGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KREDIT BANK MANDIRI
WILAYAH TANGERANG”**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Agung Prasetio
55113120251

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2016



**“PENGARUH SUKU BUNGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KREDIT BANK MANDIRI
WILAYAH TANGERANG”**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Agung Prasetyo
55113120251

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Suku Bunga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pembelian Kredit Bank Mandiri Wilayah Tangerang.

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Agung Prasetyo

NIM : 55113120251

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 18 Maret 2016

Mengesahkan

UNIVERSITAS
Pembimbing Utama
MERCU BUANA


(Dr Baruna Hadibrata, SE.,MM)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Prodi Studi Magister Manajemen


(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)


(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Suku Bunga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pembelian Kredit Bank Mandiri Wilayah Tangerang.

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Agung Prasetyo

NIM : 55113120251

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 18 Maret 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 keserjanaan 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, 18 Maret 2016


Agung Prasetyo

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT dan atas rahmat serta karunia-Nya , akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : Pengaruh Suku Bunga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pembelian Kredit Bank Mandiri Wilayah Tangerang..tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Secara khusus, pada kesempatan ini penulis ini menyampaikan terima kasih kepada: Dr. Baruna Hadibrata selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan proposal tesis ini dari awal hingga akhir tesis ini diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Prof. Dr. Didik J. Rachbini dan Dr. Augustina Kurniasih, MM selaku Direktur dan Ketua Program Studi Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, beserta seluruh jajarannya.

Akhirnya, penulis ingin menyampaikan terima kasih banyak kepada orangtua, keluarga, sahabat, teman, dan seluruh pihak yang selalu mendukung, mendoakan, dan membantu terselesaikannya proposal tesis ini, dan besar harapan penulis agar proposal tesis ini dapat memberikan kontribusi khususnya di bidang manajemen keuangan.

Jakarta,,.....

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi , perumusan dan batasan masalah	8
1.2.1 Identifikasi masalah	8
1.2.2 Rumusan masalah	9
1.3 Tujuan penelitian	9
1.4 Manfaat dan kegunaan penelitian	10
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	11
2.1 Sejarah singkat perusahaan.....	11
2.1.1 Lini bisnis bank mandiri.....	13

2.1.2 Deskripsi kinerja bisnis.....	13
2.1.3 Strategi bisnis	14
2.2 Lingkup bidang usaha.....	14
2.2.1 visi.....	14
2.2.2 Misi.....	15
2.2.3 Persyaratan kredit modal kerja bank mandiri.....	15
2.2.4 fitur –fitur dan ketentuan kredit modal kerja.....	16
2.3 Sumber daya.....	16
2.3.1 Klasifikasi Jabatan.....	20
2.5 Proses bisnis.....	20
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	22
HIPOTESIS.....	22
3.1 Pengertian pemasaran.....	22
3.1.1 Perbankan.....	23
3.1.2 Bauran pemasan jasa.....	23
3.1.5.1 Komponen Marketing mix.....	23
3.1.5.2 Pengertian jasa.....	26
3.1.5.3 Kategori bauran pemasaran.....	27
3.1.5.4 Karakteristik jasa.....	28
3.1.5.5 determinan kualitas jasa.....	29
3.1.3 Harga.....	31
3.1.3.1 Pengertian harga.....	31
3.1.3.2 Penetapan harga.....	32

3.1.3.3 Dimensi harga.....	34
3.1.4 promosi.....	35
3.1.4.1 Bauran promosi.....	36
3.1.5 Kualitas pelayanan.....	36
3.1.5.1 Pengertian kualitas pelayanan.....	36
3.1.5.2 Dimensi kualitas pelayanan.....	38
3.1.5.3 Cara mengukur kualitas pelayanan.....	40
3.1.5.4 Kriteria kualitas pelayanan.....	40
3.1.6 Keputusan pembelian.....	42
3.1.6.1 Pengertian keputusan pembelian	42
3.1.6.2 factor- factor di dalam pengambilan keputusan.....	43
3.1.6.3 Tahapan pengambilan keputusan.....	44
3.1.6.4 Peran dalam pembelian.....	49
3.2 Penelitaian terdahulu.....	50
3.3 kerangka pemikiran.....	52
3.3.1 Pengaruh harga keputusan pembelian.....	53
3.3.2 Pengaruh promosi keputusan pembelian.....	54
3.3.3 pengaruh kualitas pelayanan keputusan pembelian.....	55
3.4 Hipotesis.....	58
BAB IV METODE PENELITIAN.....	59
4.1 Jenis /Desain Penelitian.....	59
4.2 Ruang lingkup penelitian.....	59
4.3 lokasi penelitian.....	59

4.4 Variabel penelitian.....	60
4.4.1 Definisi konsep.....	60
4.4.2 definisi oprasional dan pengukuran variabel.....	61
4.5 populasi dan sampel.....	63
4.5.1 Populasi.....	63
4.5.2 Sampel.....	63
4.6 Jenis dan sumber data.....	66
4.7 teknik pengumpulan data.....	66
4.7.1 kuesioner.....	66
4.7.2 Studi pustaka.....	66
4.7.3 Wawancara.....	66
4.8 Teknik analisis data.....	67
4.8.1 Uji validitas.....	69
4.8.2 Uji Reabilitas.....	69
4.8.3 Uji Asumsi klasik.....	70
4.8.3.1 Uji Multikolinieitas.....	70
4.8.3.2 Uji Normalitas.....	70
4.8.3.3 Uji Heteroskestisitas.....	71
4.8.4 Analisis regresi berganda.....	72
4.8.5 Uji determinasi.....	73
4.8.6 Uji hipotesis.....	74
4.8.6.1 Uji (t).....	74
4.8.6.2 Uji (f).....	75

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
5.1 Hasil penelitian.....	77
5.1.1 Penyajian data.....	77
5.1.2 Karakter responden.....	77
5.1.3 Hasil analisis data.....	81
5.1.3.1 Uji validitas.....	81
5.1.3.2 Uji Reabilitas.....	82
5.1.4 Uji penyimpangan asumsi klasik.....	83
5.1.4.1 Uji Normasitas.....	83
5.1.4.2 Uji Multikolinieritas	85
5.1.4.3 Uji Heteroskedastitas.....	86
5.1.5 Uji hipotesis.....	87
5.1.5.1 Analisis regresi linier berganda.....	87
5.1.5.2 Hasil pengujian parsial (Uji T).....	88
5.1.5.3 Hasil pengujian simultan (Uji F).....	90
5.1.5.4 Analisis korelasi dan determinasi.....	91
5.1.6 Pengujian korelasi antar dimensi.....	92
5.2 Pembahasan hasil penelitian.....	94
5.2.1 Pembahasan pengaruh Suku Bunga (Harga) dengan keputusan pembelian.....	94
5.2.2 Pembahasan pengaruh Promosi dengan keputusan pembelian....	95
5.2.3 Pembahasan pengaruh Kualitas Pelayanan dengan keputusan	95

pembelian.....	
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
6.1 Kesimpulan.....	97
6.2 saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	



DAFTAR GAMBAR

1.1 Data Pencapaian Kredit 2012, 2013 dan 2014.....	3
1.2 Data Suku Bunga dari Beberapa bank.....	4
2.1 Sejarah Bank Mandiri.....	17
2.2 Struktur Organisasi Bank Mandiri.....	17
2.3 Struktur Organisasi Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun.....	18
2.4 Kantor cabang Ahmad Yani.....	19
2.5 Kantor cabang Tangerang.....	19
2.6 Kantor cabang Bintaro Exchange.....	19
2.7 Proses Bisnis Perusahaan.....	24
3.4 Model Penelitian.....	57
5.1 Jenis Kelamin.....	77
5.2 Usia.....	78
5.3 Badan Hukum.....	78
5.4 Jenis Usaha.....	79
5.5 Penghasilan Responden.....	79
5.6 Uji Normalitas.....	83
5.7 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	83

DAFTAR TABEL

1.1 Suku Bunga.....	1
1.2 Jenis Produk Kredit	5
1.3 Kualitas Pelayanan.....	6
1.5 Keputusan Pembelian.....	7
3.1 Penelitian Terdahulu.....	50
4.1 Oprasional Variabel.....	62
4.2 Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	67
5.1 Uji Validitas Suku Bunga.....	80
5.2 Uji Validasi Promosi.....	81
5.3 Uji Validasi Kualitas Pelayanan.....	81
5.4 Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	82
5.5 Uji Reabilitas.....	82
5.6 Uji Normalitas.....	84
5.7 Uji Multikolinearitas, kofisien regresi berganda, Uji T, Uji F,dan determinasi.....	85
5.8 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	92
5.9 Matrik korelasi Antar Dimensi.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner

Data Tabulasi

Hasil SPSS

Riwayat Hidup



UNIVERSITAS
MERCU BUANA