

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KENYAMANAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMBUKA
REKENING TAHAPAN PADA BANK BCA KCU
JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

UNIVERSITAS
MIFTAKHUL HUDZA (43119010244)

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KENYAMANAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMBUKA
REKENING TAHAPAN PADA BANK BCA KCU
JAKARTA PUSAT**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen**

Universitas Mercu Buana Jakarta



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DISUSUN OLEH :

MIFTAKHUL HUDZA (43119010244)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Miftakhul Hudza

NIM : 43119010244

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindak plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 Agustus 2023



Miftakhul Hudza
Miftakhul Hudza

NIM: 43119010244

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Miftakhul Hudza
NIM : 43119010244
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kenyamanan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Membuka Rekening Tahapan Pada Bank BCA KCU Jakarta Pusat
Tanggal Sidang : 27 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Abdul Gani, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233221



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kenyamanan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Membuka Rekening Tahapan Pada Bank BCA Jakarta Pusat. Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Abdul Gani, SE., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr.Nurul Hidayah, M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Muhyarsyah, SE, M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana..

4. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Hamdan, S.E, M.M selaku Ketua Penguji Skripsi Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Ali Hanafiah, S.E, M.M, DBA selaku Penguji Skripsi Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
7. Teristimewa Kedua Orang tua tercinta Bapak dan Ibu serta keluarga yangselalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi dan semua dukungan baik moral maupun finansial.
8. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
9. Teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2019 Universitas Mercu Buana.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuan, motivasi dan doanya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap apa yang terkandung dalam penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 11 Agustus 2023



Miftakhul Hudza

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Kontribusi Penelitian.....	16
1. Kontribusi Teoritis	16
2. Kontribusi Praktisi	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	18
A. Kajian Pustaka.....	18
1. Pemasaran Jasa.....	18
2. Keputusan Membuka Rekening	19
3. Kualitas Produk.....	22
4. Kenyamanan.....	25
5. Keamananan	27
6. Penelitian Terdahulu	32
B. Pengembangan Hipotesis.....	40
1. Kerangka Konseptual	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	44

B. Desain Penelitian	44
C. Definisi dan Operasional Variabel	45
1. Definisi Variabel	45
2. Operasionalisasi variabel	46
D. Skala Pengukuran	49
E. Populasi dan Sampel Penelitian	50
1. Populasi	50
2. Sampel	51
F. Metode Pengumpulan Data	51
G. Metode Analisis Data	52
1. Analisis Deskriptif	52
2. Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM PLS)	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Perusahaan	59
1. PT Bank Central Asia	59
2. Visi dan Misi	60
B. Analisis Deskriptif	61
1. Deskripsi Responden	61
2. Deskriptif Jawaban Responden	64
C. Analisis Data	71
1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	71
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model)	75
D. Pembahasan Hasil Penelitian	79
1. Hubungan Kualitas Produk dengan Keputusan Membuka Rekening	79
3. Hubungan Keamanan dengan Keputusan Membuka Rekening	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Top Brand Index Tabungan Bank Konvensional	4
1.2	Perbandingan Jumlah Nasabah Bank BCA dengan Bank Mandiri	5
1.3	Perkembangan Jumlah Nasabah bank BCA	7
1.4	Hasil Survei Pendahuluan	9
2.1	Penelitian Terdahulu	28
3.1	Operasional variabel	33
3.2	Tingkatan dengan Skala Likert	46
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini	60
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Saat Ini	61
4.6	Distribusi Frekuensi Kualitas Produk (X1)	62
4.7	Distribusi Frekuensi Kenyamanan (X2)	64
4.8	Distribusi Frekuensi Keamanan (X3)	65
4.9	Distribusi Frekuensi Keputusan Membuka Rekening (Y)	66
4.10	Nilai Convergent Validity	68
4.11	Cross Loading	70
4.12	Nilai Composite Reliability dan Cronbach's alpha	71
4.13	Hasil Pengujian R-square	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Perkembangan Perbankan di Indonesia	3
1.2	Pertumbuhan Nasabah Pada Bank BCA dengan Bank Mandiri	5
2.1	Kerangka Konseptual	31
4.1	Hasil Uji Hipotesis	74

