

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP PROSES KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN PRODUK KREDIT MIKRO

(Studi pada Bank Bjb Kcp Cinere)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Nikita Defriani

NIM : 43112120269

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nikita Defriani

N.I.M. : 43112120269

Jurusan : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Juli 2015



Nikita Defriani
NIM: 43112120269

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nikita Defriani
NIM : 43112120269
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Kredit Mikro (Studi pada Bank BJB KCP Cinere)
Tanggal Lulus Ujian : 9 Juli 2015

Disahkan oleh :

Pembimbing,  Ketua Penguji

 

Priyono, SE., ME Ryani Dhyan Parashakti, SE., MM

Tanggal : 9 Juli 2015 Tanggal : 9 Juli 2015

Dekan, Ketua Program Studi

 

Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS.,CA Dr. Rina Astini, SE., MM

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Kredit Mikro (Studi pada Bank Bjb KCP Cinere)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen 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 skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bpk. Priyono, SE., ME, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah memberikan anugerahNya dan ingin berterima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Mama selaku single parent yang the best serta selalu memberikan doa, dukungan dan tenaga. Papa yang telah tiada namun tetap inginkan yang terbaik untuk anaknya. Kakak yang selalu membantu memberikan saran atas penyusunan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
 3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
 4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
 5. Dosen-dosen dan seluruh staff yang telah memberikan banyak ilmu serta bimbingannya selama saya menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana.
 6. Adhitha Rachman Astadipura, calon suami yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
 7. Seluruh nasabah dan staff Bank Bjb KCP Cinere dan Bank Bjb Cabang Depok yang telah memberikan sumbangsih, saran dan kritik kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
 8. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Ika, Annis, Anggie, Astrid, Meina, Sumbogo, Felisa, kak Cory, dan Mba Meutia yang selalu memberikan motivasi dalam penyelesaian makalah ini. Sukses untuk kita semua. Amin
- Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran pembaca yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Akhir kata dengan segala

ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 9 Juli 2015

Nikita Defriani



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN,HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	10
a. Bauran Pemasaran.....	11

2. Produk.....	17
a. Pengertian Produk.....	17
b. Klasifikasi Produk.....	18
c. Kualitas Produk.....	22
d. Dimensi Kualitas Produk.....	22
3. Jasa/Pelayanan.....	23
a. Pengertian Jasa/Pelayanan	23
b. Kualitas Pelayanan	26
c. Dimensi Kualitas Jasa/Pelayanan.....	27
4. Pengambilan Keputusan	28
5. Hubungan Antar Variabel.....	30
a. Hubungan Kualitas Produk dengan Keputusan Penggunaan Produk.....	30
b. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Penggunaan Produk.....	31
6. Penelitian Terdahulu.....	32
B. Rerangka Pemikiran	35
C. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
1. Waktu Penelitian	37
2. Tempat Penelitian.....	37
B. Desain Penelitian.....	37
C. Definisi dan Operasional Variabel	38

1. Definisi Variabel Penelitian	38
2. Operasionalisasi Variabel	39
D. Pengukuran Variabel	42
E. Populasi dan Sampel Penelitian	43
1. Populasi Penelitian	43
2. Sampel Penelitian	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
1. Teknik Angket dan Kuesioner	45
2. Teknik Penentuan Skor.....	45
G. Metode Analisis	46
1. Uji Statistik Deskriptif	46
2. Uji Kualitas Data.....	46
a. Uji Validitas	46
b. Uji Reliabilitas	47
3. Uji Asumsi Klasik	48
a. Uji Normalitas	48
b. Uji Heteroskedastisitas.....	50
c. Uji Multikolinearitas	51
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	53
5. Uji Hipotesis	54
a. Uji Koefisien Regresi secara bersama-sama (Uji F).....	54
b. Uji Koefisien Regresi secara parsial (Uji t)	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	57
2. Karakteristik Profil Responden.....	61
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	61
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	62
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	64
f. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	65
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	67
1. Variabel Kualitas Produk (X1).....	67
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	68
3. Variabel Keputusan Penggunaan Produk (Y).....	69
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	70
1. Hasil Uji Validitas	70
a. Variabel Kualitas Produk	70
b. Variabel Kualitas Pelayanan	71
c. Variabel Keputusan Penggunaan Produk.....	73
2. Hasil Uji Reliabilitas	74
a. Variabel Kualitas Produk	74
b. Variabel Kualitas Pelayanan	74

c. Variabel Keputusan Penggunaan Produk.....	75
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	76
1. Hasil Uji Normalitas	76
2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
3. Hasil Uji Multikolinearitas	78
E. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
F. Hasil Uji Hipotesis	80
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	80
2. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t) Variabel Kualitas Produk.....	82
3. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t) Variabel Kualitas Pelayanan	84
G. Pembahasan Hasil Penelitian	86
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Jumlah Nasabah Mikro Bank Bjb KCP Cinere	5
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	33
3.1	Tabel Operasional Variabel.....	41
4.1	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	62
4.3	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
4.4	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
4.5	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	65
4.6	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	66
4.7	Hasil Uji Deskripsi Kualitas Produk	67
4.8	Hasil Uji Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	68
4.9	Hasil Uji Deskripsi Keputusan Penggunaan Produk.....	69
4.10	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	71
4.11	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	72
4.12	Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan Produk.....	73
4.13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
4.14	Hasil Uji Analisis Regresi Linier	79
4.15	Hasil Uji F.....	81

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran	35
4.1	Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot	76
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot.....	77



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	92
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	95
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif.....	101
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	102
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	106
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik	109
Lampiran 7	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	111
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis	112

