



PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN  
DAN KEPUASAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT  
PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) CABANG JEMBER

SKRIPSI

Disusun oleh  
R. Ratih Devi Dana Sari  
NIM 080810201103

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER

2014



PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN DAN KEPUASAN  
NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT PADA PT.BANK RAKYAT  
INDONESIA (Persero)  
CABANG JEMBER

SKRIPSI

Disusun oleh  
R. Ratih Devi Dana Sari  
NIM 080810201103

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER

2014

## MOTTO

Hidup ini penuh hambatan dan sandungan. Bukankah engkau telah pernah terjatuh dari atas, terpeleset di bawah, tergelincir pada jalan turun, terpuruk karena keraguan hati, dan tersungkur oleh kekhawatiran tentang hal-hal yang tak pernah ada? Tapi hidup ini bukan tentang jatuhmu, tapi tentang bangkitmu. Engkau seperti bola bekel, yang semakin tinggi lentinganmu degan semakin kerasnyabantingan kehidupan atasmu. Sesungguhnya, engkau selalu dalam lindungan kasih sayang tuhan. Sabarlah, dan tetaplah pelihara harapan baikmu.

(Mario Teguh)

### Jangan Bersedih Hidup Penuh Kebahagiaan

Ketika Kita dirundung suatu kesedihan cepat katakanlah “Jangan bersedih! Bersemangatlah dalam menjalani hidup ini” . karena sekali lagi Allah tidak akan membiarkan suatu kaum berada dalam suatu penderitaan selama kaum tersebut mau berusaha keras dan memanfaatkan anugerah Ilahi secara bijak, serta kita harus senantiasa mendekatkan diri kepada Allah SWT. Allah akan selalu memberikan naungan rahmat kepada setia hamba-nya. Bagi mereka yang putus asa ini suatu motivasi yang sangat membangun.

(Laa Tahzan)

Teruskanlah berbuat baik, berkata baik, member nasihat yang baik. Walaupun tidak ramai orang mengenalimu, cukuplah Allah mengenalimu lebih dari pada yang lain. Jadilah seperti jantung yang tidak terlihat tetapi terus berdenyut setiap saat hingga membuat kita terus hidup menjelang akhir hayat.

(Hamka)

Janganlah membuatmu putus asa dalam mengulang-ulang doa, ketika Allah menunda ijabah doa itu. Dialah yang menjamin ijabah doa itu menurut pilihan-nya padamu, bukan menurut pilihan seleramu. Kelak pada waktu yang dikehendaki-nya, bukan menurut waktu yang engkau kehendaki.

(Ibnu Atha'illah)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : R. Ratih Devi Dana Sari

NIM : 080810201103

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Judul :PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN  
DAN KEPUASAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT  
PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) CABANG JEMBER.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember 17 Maret 2014  
Yang menyatakan

R. Ratih Devi Dana Sari  
NIM :080810201103

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini, sebagai ungkapan rasa terima kasih, sayang, dan cintaku kepada orang-orang yang berarti dalam hidupku, yaitu :

1. Kedua orangtuaku yaitu ibunda Aslena yang telah mendoakan, memberi semangat, memberi kasih sayang, dan memberi pengalaman tentang kehidupan. Serta alm ayah Edy tercinta yang selalu memberiku inspirasi untuk bisa mewujudkan cita-cita .
2. Suamiku tercinta Rudi Setiawan yang selalu sabar dan memberikan semangat serta kasih sayang dan dukungannya.
3. Kedua ayah Kasiman dan ibu Hernik mertuaku yang selalu mendukung dan memberikan kasih sayang serta doanya.
4. Sahabat-Sahabatku yang selalu mendukungku
5. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember tercinta .

## TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN  
DAN KEPUASAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT  
PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) CABANG JEMBER.

Nama Mahasiswa :R. Ratih Devi Dana Sari

NIM : 080810201103

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi :Manajemen Pemasaran

Disetujui Tanggal : 17 Maret 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Prof.Dr H.R Andi Sularso,MSM

H.N Ari Subagiyo,SE.,M.Si

NIP. 19600413 198603 1002

NIP. 19731109 00003 1002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si

NIP.19620802 199002 1001

## PENGESAHAN

### PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN DAN KEPUASAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) CABANG JEMBER

Yang di persiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : R.Ratih Devi Dana Sari

NIM : 080810201103

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

21 April 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

#### SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dr.M. Dimyati, SE,M. Si : (.....)  
NIP .19670421 1994031 008

Sekretaris : Prof.Dr.H.R.Andi Sularso,MSM : (.....)  
NIP. 19600413 198603 1002

Anggota : H.N Ari Subagio, SE,M.Si : (.....)  
NIP 19731109 200003 1002

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Dr. Moehammad Fathorrazi,M.Si  
NIP. 19630614 199002 1 001

## PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak akan berjalan sebagaimana mestinya,akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Drs.Moh.Hasan,M.sc.,Ph.D, selaku Rektor Universitas Jember
2. Bapak Dr.M.Fathorrazi,M.Si ,selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Bapak Dr. Handriyono, M.Si , selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
4. Bapak Prof. Dr.H.R.Andi Sularso,MSM dan Bapak H.N.Ari Subagio,SE,M.Si selaku pembimbing I dan II yang dengan perhatian dan kesabarannya telah memberikan semangat, bimbingan, dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini;
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini;
6. Seluruh Karyawan dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini;
7. Kedua Orang Tuaku Yaitu Ibunda Aslena yang telah mendoakan,memberi semangat dan kasih sayang,serta alm Ayah Edy tercinta yang selalu memberiku inspirasi untuk bisa mewujudkan cita-cita;
8. Suamiku Tercinta Rudi Setiawan yang selalu sabar dan memberikan semangat serta kasih sayang dan dukungannya;
9. Kedua Ayah dan Ibu mertuaku yaitu Kasiman dan Hernik yang selalu mendukung dan memberikan kasih sayang serta doanya ;



10. Nenek Supiyah, Om hendri, Om didik, Tante rini serta seluruh saudaraku tercinta mb ica, mb cecil, mas aril yang memberikan dukungan dan sahabat-sahabatku yang selalu mendukung;

Kepada semua pihak yang telah ikhlas membantu dan mendoakan keberhasilan untuk saya, yang tidak dapat saya sebut satu persatu saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, petunjuk, dan bimbingan-Nya kepada kita semua, Amin.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca umumnya.

Jember, April 2014

Penulis

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Langkah-langkah Keputusan Konsumen.....	9
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Konsumen .....	10
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 3.1 Koefisien Jalur .....	27
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia .....	35
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur.....	50

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1.PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Konsep Pemasaran Jasa.....	5
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	6
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	8
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.5 Perbankan.....	12
2.1.6 Suku Bunga Kredit.....	13
2.1.7 Syarat Pinjaman.....	14
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	16

2.3 Kerangka Konseptual .....	18
2.4 Hipotesis .....	18
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	20
3.2. Jenis dan sumber data.....	20
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	21
3.4. Populasi dan Sampel .....	21
3.5. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....	22
3.6 Teknik Pengukuran Data .....	24
3.7 Uji Normalitas .....	25
3.8 Uji Instrumen.....	25
3.9 Metode Analisis Data .....	26
3.1.0 Kerangka Pemecahan Masalah .....	31
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	33
4.1.1. Gambaran Umum PT Bank Rakyat Indonesia,Tbk .....	33
4.1.2. Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia,TBK.....	34
4.1.3. Keadaan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia,TBK .....	35
4.1.4. Karakteristik Responden .....	36
4.1.5. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	39
4.1.6 Hasil Analisis Data.....	43
4.1.6.1 Hasil Uji Normalitas Data .....	43
4.1.6.2 Hasil Uji Instrumen .....	44
4.1.6.3 Hasil Analisis Path .....	46
4.1.6.4 Hasil Uji Hipotesis .....	47
4.1.7 Hasil Perhitungan Jalur .....	49
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.2. Pembahasan .....	53
4.2.1. Pengaruh Variabel Fasilitas Kredit, Lokasi, Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit di PT Bank Rakyat Indonesia.....	53

4.2.2. Pengaruh Variabel Fasilitas Kredit, Lokasi, Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit di PT Bank Rakyat Indonesia.....	56
4.2.3. Pengaruh Keputusan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit di PT Bank Rakyat Indonesia.....	57
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	59
5.2. Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA...</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	61
Lampiran 2. Responden .....	65
Lampiran 3. Frekuensi .....	67
Lampiran 4. Uji Normalitas .....	71
Lampiran 5. Uji Validitas .....	72
Lampiran 6. Uji Reliabilitas .....	75
Lampiran 7. Analisis Path .....	76
Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	78

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan sekarang .....	17
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir .....	37
Tabel 4.5 Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Responden .....	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-smirnov .....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas instrument.....	45
Tabel 4.9 Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	45
Tabel 4.10 Hasil Ringkasan Uji t pada Persamaan 1 dan 2 .....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52