

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *MARKETING MIX*
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENJADI
NASABAH DI BANK BPD DIY**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY *MARKETING MIX*
TOWARD THE COUNSUMERS DECISION TO BE
COSTOMER IN BPD DIY BANK*



Oleh

RIZAL ERDIANSAH

20050410021

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *MARKETING MIX*
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENJADI
NASABAH DI BANK BPD DIY**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memeperoleh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh :

RIZAL ERDIANSAH

20050410021

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

**HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *MARKETING MIX* TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK
MENJADI NASABAH DI BANK BPD DIY**

Diajukan oleh :

RIZAL ERDIANSAH
20050410021

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si.
NIK : 131 577 593

Tanggal 15 Juni 2009

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *MARKETING MIX*
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENJADI**

NASABAH DI BANK BPD DIY

Diajukan oleh :

RIZAL ERDIANSAH

20050410021

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan

Dewan Penguji Program Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 15 Agustus 2009

Yang terdiri dari

Ketua Tim Penguji

Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si.

NIK : 131 577 593

Anggota Tim Penguji

Anggota Tim Penguji

Indah Fatmawati, S.E., M.Si

NIK : 143 029

Dra. Siti Noordjanah, M.M

NIK : 143 003

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E, M.Si

NIK : 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya

Nama : Rizal Erdiansah

Nomor mahasiswa : 20050410021

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “ **PENGARUH DAN KUALITAS PELAYANAN *MARKETING MIX* TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENJADI NASABAH BANK DI BPD DIY** “ tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 29 juni 2009

Rizal Erdiansah

MOTTO

- Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang meyakini, bahwa mereka akan menemui Tuhannya dan bahwa mereka akan kembali kepadanya. (Al-Baqaroh : 45-46)
- Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap. (Al- Insyirah : 6-8)
- Barang siapa yang memudahkan jalannya orang menuntut ilmu, maka Allah memudahkan baginya jalan ke surga. (H.R. Turmudzi)
- **Ada tiga buah kunci untuk membuka sebuah pintu kesuksesan : usaha, doa, dan pantang putus asa. (penulis)**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya kecil ini kupersembahkan untuk :

- **Kedua orang tuaku Bapak H Sunardi dan ibu Muryati tercinta yang telah memberikan motivasi, nasehat dan kasih sayang yang tidak ternilai.**
- **Mas achid zudirianto S. T. & istrinya mbak lia, mas Haris & istrinya mbak desi A.M.D, dan keponakanku diva tersayang.**
- **Keluarga besarku**
- **Sahabat-sahabatku**
- **Seseorang hawa yang masih kutunggu**
- **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Marketing Mix* Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menjadi Nasabah di Bank BPD DIY “**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasai dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesain skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak H. Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan dan kemudahan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ibu Fajarwati S.E, M.Si. selaku dosen pembimbing Akademik
4. Seluruh dosen-dosen Fakultas Ekonomi yang dengan ikhlas dan sabar telah menularkan ilmunya kepada penulis.
5. Bapak dan ibuku yang telah memberikan kasih sayang kesabaran yang penuh sehingga penulis bisa menyelesaikan studi.

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan, kontribusi dan dukungannya.

Akhir kata tiada gading yang tak retak. Segala kekurangan yang ada dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari dengan penuh kesungguhan untuk memperbaiki dan selalu memberikan yang terbaik. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman dan kesempurnaan karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 29 Juni 2009

Penulis

Rizal Erdiansah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D Tujuan Penelitian.....	5
E.Manfaat penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian kualitas pelayanan	6
2. Pengertian <i>Marketing Mix</i>	6
3. Variabel-variabel <i>Marketing Mix</i>	7

4. Perilaku Konsumen	10
5. Keputusan Pembelian	11
B. Hipotesis	11
C. Model Penelitian	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian	20
B. Jenis Data	20
C. Teknik Pengambilan Sampel	20
D. Teknik Pengumpulan Data	22
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
F. Uji Kualitas Data	25
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank BPD DIY	28
1. Sejarah Singkat Bank BPD DIY	28
2. Gambaran Kualitas pelayanan, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan kondisi fisik yang diterapkan Bank BPD DIY	29
B. Hasil Penyebatan Kuesioner	32
1. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin	33
2. Karakteristik Responden Berdasar Usia	34
3. Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan.....	35
C. Pengujian Instrumen	35
1. Pengujian Validitas	35
2. Pengujian Reliabilitas	37
D. Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	38

1. Analisis Regresi Berganda	38
2. Uji F	40
3. Uji t	41
4. Koefisien Adjusted R Square.....	42
E. Pembahasan	43

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN dan KTERBATASAN

PENELITIAN

A. Kesimpulan	49
B. Saran dan Keterbatasan Penelitian	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin	33
4.2. Karakteristik Responden Berdasar Usia	34
4.3. Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan	35

4.4. Hasil Uji Validitas	36
4.5. Hasil Uji Reliabilitas.....	37
4.6. Hasil Uji Regersi Berganda dan Uji Hipotesis	38

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	19
----------------------------	----

INTISARI

Judul penelitian ini adalah “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Marketing Mix* Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menjadi Nasabah Di Bank BPD DIY.** Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan *Marketing Mix* yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menjadi nasabah Bank BPD DIY.

Analisis didasarkan pada data yang diperoleh dari responden penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada orang yang menjadi nasabah Bank BPD DIY Godean yang mempunyai rekening dalam bentuk tabungan.

Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden dan teknik pengambilan sampel adalah *convenience sampling*. Dari hasil pengujian Variabel kualitas pelayanan, harga, tempat, promosi, orang, proses, kondisi fisik secara serempak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menjadi nasabah Bank BPD DIY Godean. Sedangkan secara parsial variabel kualitas pelayanan, promosi, orang, proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menjadi nasabah Bank BPD DIY Godean, tetapi variabel harga, tempat, kondisi fisik secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menjadi nasabah Bank BPD DIY Godean.

Kata kunci : kualitas pelayanan, *marketing mix*(harga, tempat, promosi, orang, proses, kondisi fisik), keputusan konsumen untuk menjadi nasabah Bank BPD DIY

ABSTRACT

*The titled of this research is “ **THE INFLUNCE OF SERVICE QUALITY MARKETING MIX TOWARD THE CONSUMERS DECISION TO BE CUSTOMER IN BPD DIY BANK.** This research aimed to analysis the consumers decisison to be costumer in BPD DIY Bank.*

The amount of sample is 100 responden and the technique to get the sample is convenience sampling. From result of the research there were simultaneus variabel service quality, price, place, promotion, person, process, and physical condition influential to the consumers decisison to be a customer in BPD DIY Bank godean, but in partial variabel price, place, and physical condition not influential to consumer decision to be a customer in BPD DIY Bank Godean.

Key word : Service Quality, Marketing mix (price, promotion, person, process, physical condition), Cossumer decision to be a customer in BPD DIY Bank.