

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TASERNA PADA
PT BANK KALBAR CABANG PEMBANTU KOTABARU KABUPATEN
MELAWI**

SKRIPSI

Oleh:

IDE SURYANDA

NIM: 121310524



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

2019

ABSTRAK

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan didalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

Hasil uji validitas, baik variabel produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik sebagai variabel bebas maupun keputusan nasabah sebagai variabel terikat menunjukkan bahwa daftar kuersioner yang disampaikan kepada responden telah memenuhi persyaratan validitas. Karena pada uji validitas variabel X maupun Variabel Y nilai korelasi antara semua item (pertanyaan) dengan skor totalnya (r_{xy}) menunjukkan hasil yang lebih besar dari r tabel dengan tingkat signifikan 1%. Hasil uji reliabilitas, baik variabel produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik sebagai variabel bebas maupun keputusan nasabah sebagai variabel terikat menunjukkan bahwa daftar kuersioner yang disampaikan kepada responden telah memenuhi persyaratan reliabilitas. Karena memiliki koefisien *cronbach's alpha* sama dengan 0,60 atau lebih. Hasil uji regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan hal sebagai berikut: Persamaan atau estimasi regresi yang dapat dituliskan berdasarkan hasil pengolahan data dapat dituliskan : $\hat{Y} = 48,764 + (0,871X_1) + 1,257X_2 + 0,620X_3 + (0,243X_4) + (0,113X_5) + 0,330X_6 + (0,667X_7)$. Dari hasil analisis korelasi sederhana (r) didapat korelasi antara bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik) dengan keputusan nasabah. Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,315. Uji hipotesis pengaruh simultan (uji F) menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji hipotesis pengaruh parsial (uji T) menunjukkan bahwa produk, promosi, orang bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi. Sedangkan harga, tempat dan proses secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

Kata Kunci : Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Proses, Bukti Fisik Dan Keputusan Nasabah

ABSTRACT

In accordance with the problems stated above, the aim of this research is to find out how much influence the marketing mix has on the customer's decision to use Taserna products at PT Bank Kalbar, Kotabaru Sub-Branch, Melawi Regency.

The results of the validity test, both product variables, prices, places, promotions, people, processes, and physical evidence as independent variables and customer decisions as bound variables indicate that the questionnaire submitted to respondents has met the validity requirements. Because in the validity test of variable X and Variable Y the correlation value between all items (questions) with their total score (r_{xy}) shows results that are greater than r tables with a significant level of 1%. Reliability test results, both product variables, prices, places, promotions, people, processes, and physical evidence as independent variables and customer decisions as dependent variables indicate that the questionnaire submitted to respondents has met the reliability requirements. Because it has a Cronbach's alpha coefficient equal to 0.60 or more. The results of multiple linear regression tests that have been carried out show the following: Equation or estimation of regression that can be written based on the results of data processing can be written: $\hat{Y} = 48.764 + (0.871X1) + 1.257X2 + 0.620X3 + (0.243X4) + (0.113X5) + 0.330X6 + (0.667X7)$. From the results of a simple correlation analysis (r) obtained a correlation between the marketing mix (product, price, place, promotion, people, process, and physical evidence) with the customer's decision. The coefficient of determination (R^2) shows that the coefficient of determination (R^2) obtained is 0.315. The simultaneous influence hypothesis test (F test) shows that together the independent variables have a significant effect on the dependent variable. The partial effect hypothesis test (T test) showed that the product, promotion, physical evidence partially had no significant effect on the customer's decision to use Taserna products at PT Bank Kalbar Sub-Branch of Kotabaru, Melawi Regency. While the price, place and process partially have a significant effect on the customer's decision to use Taserna products at PT Bank Kalbar, Kotabaru Sub-Branch, Melawi Regency.

Keywords: Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence and Customer Decisions

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali memperoleh bantuan, bimbingan, masukan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H.Helman Fachri, SE, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing utama yang telah bersedia memberi arahan dan bimbingan, hingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Ibu Neni Triana M, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia memberi petunjuk dan arahan dalam penulisan skripsi ini
5. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

6. Kedua orangtua dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan baik materil maupun do'a, perhatian dan dorongannya selama ini.
7. Sahabat-sahabat terbaikku dan rekan-rekan mahasiswa khususnya jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas *supportnya*.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentunya masih banyak diperlukan perbaikan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Pontianak, July 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Abstrak	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang	1
B. Permasalahan.....	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. TujuanPenelitian	9
E. ManfaatPenelitian	9
F. KerangkaPemikiran.....	10
G. MetodePenelitian.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	25
A. Bank.....	25
B. Pengertian Pemasaran	28
C. Manajemen Pemasaran.....	29
D. Bauran Pemasaran.....	30
E. Keputusan Pembelian Konsumen	39
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	43
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan	43
B. Logo Perusahaan	44
C. Visi dan Misi Perusahaan.....	46
D. Nilai-nilai Dasar Bank Kalbar.....	47
E. Struktur Organisasi.....	48
F. Aspek Sumber Daya Manusia.....	51
G. Produk Dana Pihak Ketiga	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	62
A. Karakteristik Responden	62
B. Uji Instrumen	64
C. Uji Normalitas.....	68
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
E. Analisis Koefisien Kolerasi Berganda (R).....	72
F. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	73
G. Pengujian Hipotesis.....	74

BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kantor Cabang Bank Kalbar kabupaten Melawi	2
Tabel 1.2 Produk yang ditawarkan	4
Tabel 1.3 Jenis Produk Tabungan	4
Tabel 1.4 Jumlah Nasabah Bank Kalbar	6
Tabel 1.5 Saldo Tabungan Taserna Nasabah Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.....	7
Tabel 1.6 Skor Pertanyaan Responden.....	17
Tabel 1.7 Interpretasi Koefisien Determinasi	21
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Karyawan Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.....	53
Tabel 4.1 Usia Responden.....	62
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	63
Tabel 4.4 Penghasilan Responden.....	63
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Bauran Pemasaran.....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah.....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Bauran Pemasaran	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah.....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Kolerasi Berganda (R)	72

Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Uji F.....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Perhitungan Uji t.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	40
Gambar 3.1 Logo Bank Kalbar	45
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan (Kuesioner)	92
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	96
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Bauran Pemasaran	100
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah	104
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Bauran Pemasaran (X).....	108
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	113
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bauran Pemasaran (X)	116
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)	117
Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	118
Lampiran 10. Hasil Uji Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi.....	120
Lampiran 11. Hasil Uji F Dan Uji t.....	121
Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas	122

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali memperoleh bantuan, bimbingan, masukan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H.Helman Fachri, SE, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing utama yang telah bersedia memberi arahan dan bimbingan, hingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Ibu Neni Triana M, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia memberi petunjuk dan arahan dalam penulisan skripsi ini
5. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

6. Kedua orangtua dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan baik materil maupun do'a, perhatian dan dorongannya selama ini.
7. Sahabat-sahabat terbaikku dan rekan-rekan mahasiswa khususnya jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas *supportnya*.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentunya masih banyak diperlukan perbaikan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Pontianak, July 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Abstrak	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang	1
B. Permasalahan.....	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. TujuanPenelitian	9
E. ManfaatPenelitian	9
F. KerangkaPemikiran.....	10
G. MetodePenelitian.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	25
A. Bank.....	25
B. Pengertian Pemasaran	28
C. Manajemen Pemasaran.....	29
D. Bauran Pemasaran.....	30
E. Keputusan Pembelian Konsumen	39
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	43
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan	43
B. Logo Perusahaan	44
C. Visi dan Misi Perusahaan.....	46
D. Nilai-nilai Dasar Bank Kalbar.....	47
E. Struktur Organisasi.....	48
F. Aspek Sumber Daya Manusia.....	51
G. Produk Dana Pihak Ketiga	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	62
A. Karakteristik Responden	62
B. Uji Instrumen	64
C. Uji Normalitas.....	68
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
E. Analisis Koefisien Kolerasi Berganda (R).....	72
F. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	73
G. Pengujian Hipotesis.....	74

BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kantor Cabang Bank Kalbar kabupaten Melawi	2
Tabel 1.2 Produk yang ditawarkan	4
Tabel 1.3 Jenis Produk Tabungan	4
Tabel 1.4 Jumlah Nasabah Bank Kalbar	6
Tabel 1.5 Saldo Tabungan Taserna Nasabah Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.....	7
Tabel 1.6 Skor Pertanyaan Responden.....	17
Tabel 1.7 Interpretasi Koefisien Determinasi	21
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Karyawan Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.....	53
Tabel 4.1 Usia Responden.....	62
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	63
Tabel 4.4 Penghasilan Responden.....	63
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Bauran Pemasaran.....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah.....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Bauran Pemasaran	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah.....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Kolerasi Berganda (R)	72

Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Uji F.....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Perhitungan Uji t.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	40
Gambar 3.1 Logo Bank Kalbar	45
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan (Kuesioner)	92
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	96
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Bauran Pemasaran	100
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah	104
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Bauran Pemasaran (X).....	108
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	113
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bauran Pemasaran (X)	116
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)	117
Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	118
Lampiran 10. Hasil Uji Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi.....	120
Lampiran 11. Hasil Uji F Dan Uji t.....	121
Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas	122

ABSTRAK

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan didalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

Hasil uji validitas, baik variabel produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik sebagai variabel bebas maupun keputusan nasabah sebagai variabel terikat menunjukkan bahwa daftar kuersioner yang disampaikan kepada responden telah memenuhi persyaratan validitas. Karena pada uji validitas variabel X maupun Variabel Y nilai korelasi antara semua item (pertanyaan) dengan skor totalnya (r_{xy}) menunjukkan hasil yang lebih besar dari r tabel dengan tingkat signifikan 1%. Hasil uji reliabilitas, baik variabel produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik sebagai variabel bebas maupun keputusan nasabah sebagai variabel terikat menunjukkan bahwa daftar kuersioner yang disampaikan kepada responden telah memenuhi persyaratan reliabilitas. Karena memiliki koefisien *cronbach's alpha* sama dengan 0,60 atau lebih. Hasil uji regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan hal sebagai berikut: Persamaan atau estimasi regresi yang dapat dituliskan berdasarkan hasil pengolahan data dapat dituliskan : $\hat{Y} = 48,764 + (0,871X_1) + 1,257X_2 + 0,620X_3 + (0,243X_4) + (0,113X_5) + 0,330X_6 + (0,667X_7)$. Dari hasil analisis korelasi sederhana (r) didapat korelasi antara bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik) dengan keputusan nasabah. Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,315. Uji hipotesis pengaruh simultan (uji F) menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji hipotesis pengaruh parsial (uji T) menunjukkan bahwa produk, promosi, orang bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi. Sedangkan harga, tempat dan proses secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

Kata Kunci : Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Proses, Bukti Fisik Dan Keputusan Nasabah

ABSTRACT

In accordance with the problems stated above, the aim of this research is to find out how much influence the marketing mix has on the customer's decision to use Taserna products at PT Bank Kalbar, Kotabaru Sub-Branch, Melawi Regency.

The results of the validity test, both product variables, prices, places, promotions, people, processes, and physical evidence as independent variables and customer decisions as bound variables indicate that the questionnaire submitted to respondents has met the validity requirements. Because in the validity test of variable X and Variable Y the correlation value between all items (questions) with their total score (r_{xy}) shows results that are greater than r tables with a significant level of 1%. Reliability test results, both product variables, prices, places, promotions, people, processes, and physical evidence as independent variables and customer decisions as dependent variables indicate that the questionnaire submitted to respondents has met the reliability requirements. Because it has a Cronbach's alpha coefficient equal to 0.60 or more. The results of multiple linear regression tests that have been carried out show the following: Equation or estimation of regression that can be written based on the results of data processing can be written: $\hat{Y} = 48.764 + (0.871X1) + 1.257X2 + 0.620X3 + (0.243X4) + (0.113X5) + 0.330X6 + (0.667X7)$. From the results of a simple correlation analysis (r) obtained a correlation between the marketing mix (product, price, place, promotion, people, process, and physical evidence) with the customer's decision. The coefficient of determination (R^2) shows that the coefficient of determination (R^2) obtained is 0.315. The simultaneous influence hypothesis test (F test) shows that together the independent variables have a significant effect on the dependent variable. The partial effect hypothesis test (T test) showed that the product, promotion, physical evidence partially had no significant effect on the customer's decision to use Taserna products at PT Bank Kalbar Sub-Branch of Kotabaru, Melawi Regency. While the price, place and process partially have a significant effect on the customer's decision to use Taserna products at PT Bank Kalbar, Kotabaru Sub-Branch, Melawi Regency.

Keywords: Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence and Customer Decisions

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan merupakan sebuah wadah dimana terdapat jasa dalam proses mengelola keuangan untuk tujuan tertentu. Peranan lembaga keuangan pada kehidupan terutama pada bank sangatlah penting. Hal ini dikarenakan semakin berkembangnya sistem ketataniagaan yang mau tidak mau melibatkan lembaga keuangan atau bank didalamnya.

Perbankan merupakan lembaga intermediasi yang berfungsi untuk menghimpun dana yang berlebih dari masyarakat yang kemudian disalurkan kepada masyarakat yang kekurangan dana dalam berbagai bentuk penyaluran. Dalam proses penghimpunan dan penyaluran dana, tiap-tiap bank memiliki kebijakannya masing-masing yang terlihat dari produk-produk perbankan yang dihasilkan.

Terdapat beberapa alasan yang menjadi bahan pertimbangan masyarakat menjadi nasabah pada suatu bank yang menjadi pilihannya. Salah satu alasannya adalah karena berbagai macam produk yang ditawarkan oleh suatu bank. Terkadang konsumen menjadi nasabah dari dua atau lebih bank, dikarenakan adanya kebutuhan produk atau jasa yang tidak dapat terpenuhi dari salah satu bank.

Pemilihan produk bank oleh nasabah seringkali lebih didasarkan pada aspek informasi mengenai manfaat yang akan diperoleh dari produk bank tersebut. Bank berusaha lebih dekat dengan konsumen melalui

berbagai macam pendekatan misalnya berbagai macam produk, layanan, promosi, suku bunga yang menarik, hadiah dan pembukaan kantor cabang baru yang letaknya mudah dijangkau oleh masyarakat.

Bank Kalbar merupakan salah satu bank yang menyediakan jasa tabungan di Kalimantan Barat. Bank Kalbar didirikan berdasarkan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 1963 dengan bentuk hukum Perusahaan Daerah. Izin usaha dikeluarkan oleh Menteri Urusan Bank Sentral/Gubernur Bank Indonesia dengan Surat Keputusan No.44/63/Kep/MUBS/G Tanggal 28 November 1963, peresmiannya dilakukan pada Tanggal 15 April 1964. Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Menteri Keuangan Republik Indonesia memberikan ijin usaha Bank Kalbar sesuai surat No. S-841/MK.071/1993 Tanggal 18 Agustus 1993.

Di Kabupaten Melawi terdapat 4 (Empat) kantor cabang Bank Kalbar yaitu:

Tabel 1.1
Kantor Cabang Bank Kalbar Kabupaten Melawi

No	Kantor Cabang	Alamat
1	Cabang Nanga Pinoh	Jl. Juang No.45 Kabupaten Melawi
2	Cabang Pembantu Kota Baru	Jl. H. Abang Bakri KabupateN Melawi
3	Kantor Kas Nanga Pinoh	Jl. Garuda No.68 Kabupaten Melawi
4	Kantor Kas Batu Buil	Jl. Provinsi Batu Buil Kabupaten Melawi

Sumber: PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi, 2018

Peneliti memilih Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi yang beralamat di Jl. H. Abang Bakri Kabupaten

Melawi sebagai objek penelitian dikarenakan jarak tempuh tidak jauh dari tempat tinggal. Terdapat beberapa produk yang ditawarkan oleh Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi diantaranya adalah Produk Simpanan yang terdiri dari giro, Tabungan Simpeda, Tabungan Taserna, TabunganKu, Tabungan Bekal, Tabungan Siswa, Tabungan Profita, dan Deposito.

Kebijakan-kebijakan yang telah dilakukan oleh PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi adalah:

1. Menawarkan produk-produk baru untuk memberikan dorongan dan rangsangan kepada nasabah agar membeli produk dari perusahaan,
2. Memberikan harga yang bersaing dengan bank lain,
3. Memberikan promosi dengan cara menggunakan media promosi seperti papan nama yang dipasang di depan kantor, dan memberikan brosur ke toko-toko,
4. Lokasi kantor yang strategis dan mudah dijangkau oleh para nasabah,
5. Karyawan yang ramah dalam melayani nasabah yang datang,
6. Proses pembukaan rekening sangat mudah, dan
7. Ruangan kantor yang nyaman dan rapi.

Adapun produk yang ditawarkan PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2
Produk yang ditawarkan PT Bank Kalbar Cabang Pembantu
Kotabaru Kabupaten Melawi

No	Produk yang ditawarkan
1	Giro
2	Tabungan Simpeda
3	Tabungan Taserna
4	TabunganKu
5	Tabungan Bekal
6	Tabungan Siswa
7	Tabungan Simpel
8	Tabungan Profita
9	Deposito

Sumber: PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi, 2018

Adapun jenis-jenis produk tabungan PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3
PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi
Jenis Produk Tabungan

No	Jenis Tabungan
1	Taserna
2	Simpeda
3	TabunganKu
4	Bekal
5	Siswa
6	Profita

Sumber: PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi, 2018

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa terdapat 6 jenis tabungan yaitu Taserna, Simpeda, TabunganKu, Bekal, Siswa dan Profita.

Tabungan Serbaguna (Taserna) merupakan produk yang dikeluarkan Bank Kalbar dalam rangka membangun potensi dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah Kalimantan Barat. Taserna diperuntukkan bagi semua lapisan masyarakat, badan usaha maupun perorangan. Simpanan Pembangunan Daerah (Simpeda) merupakan produk tabungan bersama yang diselenggarakan oleh Bank Pembangunan Daerah (BPD) seluruh Indonesia. TabunganKu merupakan produk tabungan untuk perorangan yang diterbitkan secara bersama oleh perbankan nasional guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tabungan Bekal (Berencana Kalbar) adalah tabungan berjangka Bank Kalbar yang memberikan nilai tambah bagi penabung sebagai investasi masa depan dan dapat dipergunakan untuk berbagai rencana, seperti perjalanan ibadah, wisata, pernikahan hingga persiapan pensiun, dan lain-lain. Tabungan Siswa (Simpanan Siswa Sejahtera) adalah produk Tabungan Berjangka Bank Kalbar yang memberikan nilai tambah bagi penabung, sebagai investasi masa depan untuk keperluan pendidikan. Tabungan Profita adalah tabungan Bank Kalbar yang memberikan nilai tambah bagi penabung sebagai sarana untuk menyimpan dananya dengan tujuan untuk berjaga-jaga (likuiditas), keamanan (*safety*), investasi dan memperoleh keuntungan

(*return*) yang cukup tinggi dengan tingkat suku bunga yang setara dengan tingkat suku bunga deposito berjangka.

Adapun jumlah nasabah dari masing-masing jenis tabungan pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4
PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi
Jumlah Nasabah Bank Kalbar
Tahun 2015-2017

No	Jenis Tabungan	Tahun		
		2015	2016	2017
1	Taserna	678	696	705
2	Simpeda	558	565	578
3	TabunganKu	358	378	388
4	Bekal	45	65	75
5	Siswa	12	15	50
6	Profita	30	35	68

Sumber: PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi, 2018

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa jumlah nasabah PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan. Pada Tahun 2016, jumlah nasabah meningkat sebanyak 73 atau sebesar 4,34% jika dibandingkan dengan Tahun 2015. Pada Tahun 2017, jumlah nasabah meningkat sebanyak 110 atau sebesar 6,27% jika dibandingkan dengan Tahun 2016.

Salah satu produk tabungan yang ditawarkan PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi adalah Taserna, alasan saya memilih produk tabungan taserna adalah karena jumlah nasabahnya cenderung lebih banyak dari tabungan yang lain. Taserna (Tabungan Serbaguna) merupakan produk yang dikeluarkan Bank Kalbar dalam

rangka membangun potensi dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah Kalimantan Barat. Taserna diperuntukkan bagi semua lapisan masyarakat, badan usaha maupun perorangan. Produk Tabungan Taserna memiliki beberapa kelebihan diantaranya adalah kesempatan mengikuti program undian Panen Rejeki Bank Kalbar yang diundi ditingkat wilayah atau cabang dan provinsi, dilengkapi dengan asuransi jiwa, tingkat suku bunga berjenjang, yang disesuaikan dengan besarnya dana yang disimpan sehingga semakin besar dana maka makin besar pula bunga yang didapatkan, dan didukung oleh jaringan ATM Bank Kalbar yang telah terintegrasi dengan jaringan ATM Bersama, ATM *Malaysia Electronic Payment System* (MEPS) dan ATM Club sehingga dapat ditarik di ATM Bank di seluruh Indonesia (berlogo ATM bersama) dan juga di ATM Bank Malaysia (berlogo Bank Card). Data jumlah saldo Tabungan Taserna disajikan sebagai berikut:

Tabel 1.5
PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten
Melawi
Saldo Tabungan Taserna Nasabah Bank Kalbar
Per 31 Desember Tahun 2015-2017

No	Tahun	Saldo (Rp)	%
1	2015	10.137.401.512	-
2	2016	13.018.398.976	28,42%
3	2017	17.397.295.170	33,64%

Sumber: PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi, 2018

Tabel 1.5 menunjukkan bahwa jumlah saldo tabungan Taserna nasabah PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi pada tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan. Pada 31

Desember Tahun 2016, jumlah saldo tabungan meningkat sebesar 28,42% jika dibandingkan dengan Tahun 2015. Pada 31 Desember Tahun 2017, jumlah nasabah meningkat sebesar 33,64% jika dibandingkan dengan Tahun 2016.

Untuk menjalankan kegiatan usahanya, PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi mendirikan kantor sangat strategis yang mudah dijangkau oleh nasabah, dan karyawan yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, proses dalam melayani nasabah bertransaksi sangat cepat sehingga nasabah tidak lama mengantri, dan ruang kantor yang bersih serta fasilitas yang memadai sehingga membuat nasabah nyaman.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah menggunakan Produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi”.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penulisan ini adalah “Apakah bauran pemasaran berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi”?.?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang diuraikan di atas, maka penulis membatasi masalah hanya pada pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi. Variabel yang akan diteliti adalah produk, harga, promosi, tempat, orang, proses dan bukti fisik. Sedangkan jenis produk yang akan dianalisis adalah tabungan Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan didalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menambah wawasan dan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Penulis berharap agar penulisan ini dapat berguna sebagai masukan dan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh pihak manajemen dalam mengevaluasi dan menyusun kebijakan yang tepat pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi untuk menarik konsumen dimasa yang akan datang dan berusaha memberikan yang terbaik bagi konsumen yang telah ada.

3. Bagi Almamater / Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan bagi mahasiswa yang akan mengkaji lebih dalam mengenai pemasaran dan perbankan.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2014:129), “Kerangka Pemikiran adalah sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan”. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti.

Kotler dalam Nurcholifah (2012:97) “Bauran pemasaran (*marketing mix*) suatu kumpulan alat-alat yang dapat digunakan oleh manajemen untuk mempengaruhi penjualan”.

Menurut Kotler dan Amstrong (2008:181), pada umumnya “keputusan pembelian (*purchase decision*) konsumen adalah membeli merek yang paling disukai, tetapi dua faktor bisa berada antara niat pembelian dan keputusan pembelian”

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa bauran pemasaran berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam pembelian suatu produk antara lain:

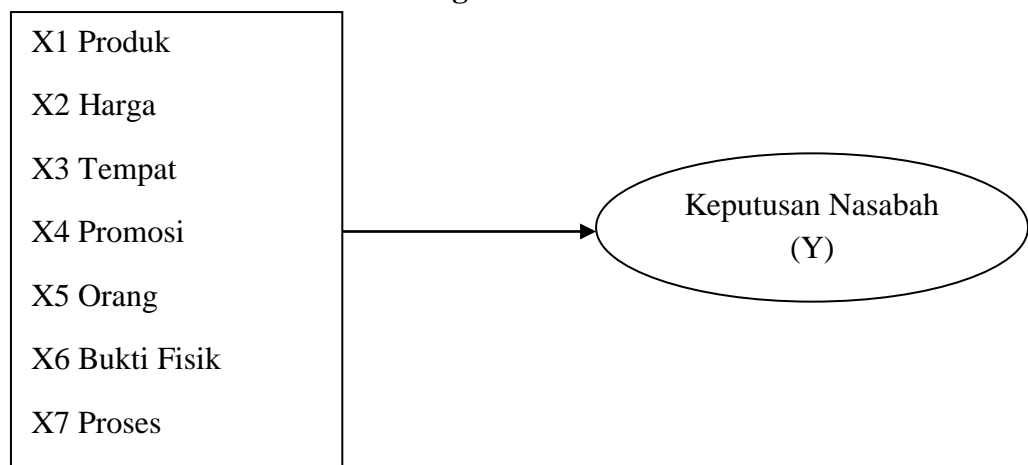
1. Rusdi (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Simpeda Pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Mamuju” menyatakan bahwa secara simultan variabel Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Bukti Fisik dan Proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Tabungan Simpeda pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Mamuju, Sementara hasil uji T menunjukkan bahwa variabel produk, harga, promosi dan Proses masing-masing secara parsial berpengaruh positif dan signifikan. Sementara variabel tempat, orang, dan bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan. Adapun variabel yang mendominasi yaitu promosi berpengaruh positif dan signifikan dalam memilih Tabungan Simpeda pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Mamuju.

2. Fajri (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Menabung Pada PT Bank Muamalat Cabang Malang” menyatakan bahwa variabel Produk (X1), Harga (X2), Promosi (X3), Proses (X4), Orang (X5), Bukti Fisik (X6), Lokasi (X7) secara bersama – sama atau simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Proses Keputusan Menabung (Y), dengan nilai F_{hitung} sebesar 8.705 yang lebih besar dari F_{tabel} ($8.705 > 2,316$) dengan tingkat sig.F lebih kecil dari α (0,05) dan nilai adjusted R square yaitu sebesar 0.357. Hal ini berarti bahwa kemampuan variabel – variabel Bauran Pemasaran Jasa secara simultan memberikan kontribusi terhadap proses keputusan menabung adalah sebesar 35,7% sedangkan sisanya sebesar 64,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini .
3. Anabas (2016), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Produk, Harga, Promosi, Tempat, Proses, Orang, dan Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpedes Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sintang” menunjukkan bahwa bauran pemasaran jasa yang terdiri dari Produk (X₁), Harga (X₂), Tempat (X₃), Promosi (X₄), Orang (X₅), Proses (X₆), dan Bukti Fisik (X₇) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa sebanyak 96,90% loyalitas nasabah tabungan Simpedes dipengaruhi oleh

bauran pemasaran yaitu produk, harga, promosi, tempat, orang, proses, dan bukti fisik dan sisanya sebanyak 3,20% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat penulis tuangkan dalam gambar berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan:

X1 : Produk

X2 : Harga

X3 : Tempat

X4 : Promosi

X5 : Orang

X6 : Bukti Fisik

X7 : Proses

Y : Keputusan Nasabah

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. “Menurut Sugiyono (2014:238), Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah berkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Penelitian deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan kebijakan bauran pemasaran yang dilakukan oleh PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan Taserna.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Primer atau Data Primer

Menurut Sugiyono (2014:223) “Sumber Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Adapun bagian-bagian dari data primer yaitu sebagai berikut:

1) Observasi.

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2014:235), “ Bahwa Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”. Observasi ini digunakan untuk mengamati kegiatan yang terwujud dalam aktivitas sehari-hari di PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2014:230), “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Dimana dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah nasabah tabungan Taserna PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

b. Sumber Sekunder atau Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2014:223), “Sumber Sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah data jenis tabungan, data jumlah nasabah, dan data jumlah saldo tabungan Taserna.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:148), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang memiliki rekening tabungan

Taserna PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:149), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu.

Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Maka besarnya sampel yang digunakan menurut Rao Purba (2006) Dalam Kharis (2011:50) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(\text{Moe})^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

Z = 1,96 Score pada tingkat signifikansi tertentu (derajat keyakinan ditentukan 95%)

Moe = *Margin of error*, tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

Dengan menggunakan rumus di atas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(\text{Moe})^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2}$$

$$n = 96,04.$$

Teknik sampling yang digunakan adalah *incidental sampling*. Menurut Sugiyono, (2014:156) *Incidental Sampling* adalah “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara

kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel”. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 96,04 tetapi untuk mempermudah peneliti dalam menghitung dan menyebarkan kuesioner maka sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden yang telah menjadi nasabah tabungan Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

4. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2014:168) “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan melihat jawaban dari responden melalui kuesioner yang disebarkan, kemudian dikelompokkan menurut jenisnya masing-masing.

Skala Likert ini mengukur tingkat persetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang mengukur suatu objek. Skala ini agar diberi bobot secara kuantitatif yang berguna untuk dipakai dalam perhitungan, misalnya :

Tabel 1.6
Skor Pernyataan Responden

NO	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2014:231)

5. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014:202), “Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti”. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing–masing item pernyataan dengan skor total variabel bebas atau bauran pemasaran (X) dan variabel dependen atau keputusan nasabah (Y). Artinya apakah kuesioner yang telah dibangun tersebut sudah valid atau belum. Dikatakan valid apabila nilai korelasi di atas 0,256 (1%), dapat dilihat dari Tabel r *Product Moment* $\alpha = 0,01$, n (sampel) = 100. Dengan rumus $df = n - 2$ yaitu $df = 100 - 2 = 98$, sehingga didapat nilai r_{tabel} dua sisi adalah 0,256. Untuk mengukur kevalidan kuesioner peneliti menggunakan program *software* SPSS 18.00 *for windows*. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas instrumen dalam penelitian ini adalah dengan cara mengkorelasikan skor tiap pertanyaan atau pernyataan

dalam kuesioner dengan skor totalnya menggunakan rumus korelasi *product moment* (Umar 2005:190) yaitu:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2] - [n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

X = Skor pernyataan

Y = Skor total

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2014:203), “Uji reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Pengujian *Cronbach Alpha* digunakan untuk menguji tingkat keandalan (reliability) dari masing-masing angket variabel. Teknik *cronbach alpha* dengan menggunakan SPSS 18. Dimana dikatakan *reliable* jika *Cronbach Alpha* > 0,60.

b. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2014:271), “Hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji dengan statistik parametris, antara lain dengan menggunakan t-test untuk satu sampel, korelasi dan regresi, analisis varian dan t-test untuk dua sampel”. Penggunaan statistik parametris mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal. Distribusi normal baku adalah data yang telah ditransformasikan ke dalam bentuk Z-Score dan diasumsikan normal. Penerapan pada uji Kolmogorov

Smirnov. Menurut Santoso (2002:35) adalah Jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji tidak berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi di atas 0,05 berarti data yang akan diuji berdistribusi normal.

c. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2014:275), Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Adapun rumus regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7$$

Keterangan:

Y = Keputusan Nasabah

b_0 = Konstanta regresi

b_1 = Koefisien Regresi

X_1 = Produk

X_2 = Harga

X_3 = Tempat

X_4 = Promosi

X_5 = Orang

X_6 = Bukti Fisik

X_7 = Proses

d. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Sugiyono (2014:228), “Teknik korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau

ratio dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama”. Koefisien korelasi biasa dilambangkan dengan huruf R dimana nilai R dapat bervariasi dari -1 sampai +1. Nilai R yang mendekati -1 atau +1 menunjukkan hubungan yang kuat antara dua variabel tersebut dan nilai R yang mendekati 0 mengindikasikan lemahnya hubungan antara dua variabel tersebut. Sedangkan tanda + (positif) dan - (negatif) memberikan informasi mengenai arah hubungan antara dua variabel tersebut. Jika bernilai + (positif) maka kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang searah. Adapun rumusnya ialah:

Dimana:

r = koefisien korelasi

n = ukuran sampel

x = nilai variabel bebas

y = nilai variabel terikat

Untuk mendapatkan penjelasan mengenai kuat atau tidaknya pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 1.7
Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2)

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.80 – 1.000	Sangat Kuat
0.60 – 0.799	Kuat
0.40 – 0.599	Cukup Kuat
0.20 – 0.399	Rendah
0.00 – 0.199	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2014:231)

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sugiyono (2014:231), “Mengemukakan uji determinasi yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi (R^2)”. Apabila didapat hasil yang mendekati angka 1 maka sangat kuat pengaruhnya, apabila nilainya mendekati angka 0 artinya semakin lemah variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya.

f. Pengujian Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014:276) “Hipotesis Adalah suatu analisis untuk menguji pengaruh variabel bebas (bauran pemasaran) terhadap variabel terikat (keputusan nasabah) dengan menggunakan uji instrumen yaitu: uji F dan uji t”.

1. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Pada tahapan ini dilakukan pengujian terhadap variabel bebas bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik) dengan simbol (X) apakah mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat atau keputusan nasabah (Y). Dengan demikian akan dapat diketahui model hubungan fungsional antara bauran pemasaran dengan keputusan nasabah yang terbentuk pada penelitian ini. Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai probabilitas (P value) < alpha 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima,

sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi dapat menerangkan variabel terikat secara serempak.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_0 = produk, harga, tempat, promosi,orang, proses,dan bukti fisik secara simultan (bersama-sama) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

H_1 = produk, harga, tempat, promosi,orang, proses,dan bukti fisik secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

2. Uji Pengaruh Parsial (Uji T)

Pada tahapan ini dilakukan pengujian pengaruh masing-masing variabel bebas atau bauran pemasaran dengan simbol (X) apakah semua variabel bauran pemasaran(produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik) yang ada pada model secara individual mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) yang signifikan. Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*P value*) < alpha 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan

demikian variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara parsial.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_0 = produk, harga, tempat, promosi, orang, proses,dan bukti fisik secara parsial (sendiri-sendiri) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

H_1 = produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan hal sebagai berikut:

1. Hasil uji validitas, baik variabel produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik sebagai variabel bebas maupun keputusan nasabah sebagai variabel terikat menunjukkan bahwa daftar kuersioner yang disampaikan kepada responden telah memenuhi persyaratan validitas. Karena pada uji validitas variabel X maupun Variabel Y nilai korelasi antara semua item (pertanyaan) dengan skor totalnya (r_{xy}) menunjukkan hasil yang lebih besar dari r tabel dengan tingkat signifikan 1%.
2. Hasil uji reliabilitas, baik variabel produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik sebagai variabel bebas maupun keputusan nasabah sebagai variabel terikat menunjukkan bahwa daftar kuersioner yang disampaikan kepada responden telah memenuhi persyaratan reliabilitas. Karena memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* sama dengan 0,60 atau lebih.
3. Hasil uji regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan hal sebagai berikut:

Persamaan atau estimasi regresi yang dapat dituliskan berdasarkan hasil pengolahan data dapat dituliskan : $\hat{Y} = 48,764 + (0,871X_1) + 1,257X_2 + 0,620X_3 + (0,243X_4) + (0,113X_5) + 0,330X_6 + (0,667X_7)$

4. Dari hasil analisis korelasi sederhana (r) didapat korelasi antara bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, bukti fisik) dengan keputusan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang cukup kuat antara bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik).
5. Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,315. Hal ini berarti bahwa 31,5% ($1 \times 0,315 \times 100\%$) keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi dapat dijelaskan oleh bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik) sedangkan sisanya yaitu sebesar 68,5% ($1 - 0,315 \times 100\%$) keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT. Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
6. Uji hipotesis pengaruh simultan (uji F) menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai F hitung sebesar $6,042 > F$ tabel 2,47 serta memiliki nilai

signifikan (sig) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, artinya model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan atau dapat dikatakan bahwa produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

7. Uji hipotesis pengaruh parsial (uji T) menunjukkan bahwa Nilai t hitung variabel produk (X_1) yang diperoleh adalah sebesar -2,594. Hal ini menunjukkan bahawa t hitung lebih kecil dari t tabel ($-2,594 < 1,661$) yang berarti H_a ditolak dan H_o diterima, sehingga produk (X_1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi. Uji hipotesis pengaruh parsial (uji T) menunjukkan bahwa Nilai t hitung variabel harga (X_2) yang diperoleh adalah sebesar 3,948. Hal ini menunjukkan bahawa t hitung lebih besar dari t tabel ($3,948 > 1,661$) yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga harga (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi. Uji hipotesis pengaruh parsial (uji T) menunjukkan bahwa Nilai t hitung variabel tempat (X_3) yang diperoleh adalah sebesar 2,505. Hal ini menunjukkan

bahawa t hitung lebih besar dari t tabel ($2,505 > 1,661$) yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga tempat (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi. Uji hipotesis pengaruh parsial (uji T) menunjukkan bahwa Nilai t hitung variabel promosi (X_4) yang diperoleh adalah sebesar $-1,067$. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih kecil dari t tabel ($-1,067 < 1,661$) yang berarti H_a ditolak dan H_o diterima, sehingga promosi (X_4) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi. Uji hipotesis parsial (uji T) menunjukkan bahwa Nilai t hitung variabel orang (X_5) yang diperoleh adalah sebesar $-0,354$. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih kecil dari t tabel ($-0,354 < 1,661$) yang berarti H_a ditolak dan H_o diterima, sehingga orang (X_5) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi. Uji hipotesis pengaruh parsial (uji T) menunjukkan bahwa Nilai t hitung variabel proses (X_6) yang diperoleh adalah sebesar $1,239$. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel ($1,239 > 1,661$) yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga proses (X_6) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan

nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi. Uji hipotesis pengaruh parsial (uji T) menunjukkan bahwa Nilai t hitung variabel bukti fisik (X_7) yang diperoleh adalah sebesar -1.528. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih kecil dari t tabel ($-1,528 < 1,661$) yang berarti H_a ditolak dan H_0 diterima, sehingga bukti fisik (X_7) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat meneliti dengan variabel-variabel di luar variabel yang telah diteliti, misalnya variabel kualitas pelayanan agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.
2. Disarankan agar perusahaan harus mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan promosi sehingga nasabah semakin banyak menggunakan produk tabungan Taserna pada PT Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anabas. Safitri. 2016. Pengaruh Produk. Harga. Promosi. Tempat. Proses. Orang. dan Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpedes Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sintang. Jurnal. <http://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index>.
- Ghozali. Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Husein Umar. 2008 . Metodologi Penelitian. Raja Grafindo. Jakarta.
- Kotler. Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi Milenium. PT Prebalindo, Jakarta.
- Kotler. Philip dan Gary Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid kesatu, Edisi keduabelas. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lisnawati. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Anggota Dalam Menggunakan Pembiayaan Murabahah di BMT Mitrama. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Laksana, Fajar, 2008, Manajemen Pemasran, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Nurcholifah. Ita. 2012. Manajemen Pemasaran, Penerbit STAIN Pontianak Press (Anggota IKAPI). Pontianak.
- Putra. Hafrizal Okta Ade. 2012. Pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan pembelian kartu perdana prabayar XL di Kota Padang. Jurnal.
- Sugiyono. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Kualitatif Dan R&D. CV Alfabeta. Bandung.

Sunyoto. 2012. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Penerbit CAPS (*Center Of Academy Publishing Service*). Yogyakarta.

Vermalasari. Ardita. 2013. Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda Beat pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Jurnal. <http://eprints.upnjatim.ac.id/4517/>.

LAMPIRAN 1**DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER)**

Kuesioner ini hanya bertujuan untuk penelitian dalam menyusun Skripsi yang berjudul **“PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TASERNA PADA PT BANK KALBAR CABANG PEMBANTU KOTABARU KABUPATEN MELAWI”** dan diharapkan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i nasabah Taserna Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kab. Melawi mohon menjawab pertanyaan dengan benar sesuai dengan petunjuk yang telah disediakan.

I. Identitas peneliti :

Nama : **IDE SURYANDA**
 Nim : 121310524
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Universitas : Muhammadiyah Pontianak

II. Identitas responden :

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Alamat :
 Umur :
 Pendidikan Terakhir :
 Pekerjaan :
 Gaji Perbulan :
 No Telepon/ Hp :

III. Petunjuk pengisian :

1. Berilah tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan yang menurut anda benar.
2. Mohon anda mengisi sesuai dengan apa yang anda alami karena hal ini akan sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang akurat.

IV. Penilaian (nilai skor) terhadap pernyataan :

Sangat Setuju (SS) = 5
 Setuju (S) = 4
 Kurang Setuju (KS) = 3
 Tidak Setuju (TS) = 2
 Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIFJAWABAN				
		STS	TS	KS	S	SS
VARIABEL INDEPENDEN (X)						
A. PRODUK						
1.	Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi memberikan kemudahan dalam membuka rekening Tabungan Taserna.					
2	Tabungan Taserna memiliki keunggulan dibandingkan produk tabungan lainnya.					
3	Produk Tabungan Taserna memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
4	Tabungan Taserna merupakan tabungan yang aman.					
B. HARGA						
5	Biaya administrasi untuk membuka Tabungan Taserna sangat kecil.					
6	Bunga Tabungan Taserna bersaing dengan produk-produk tabungan lainnya.					
7	Biaya untuk penutupan rekening Tabungan Taserna sangat kecil.					
8	Biaya potongan Tabungan Taserna perbulan sangat kecil.					
C. TEMPAT						
9	Lokasi kantor Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi berada dilokasi yang sangat strategis.					
10	Lokasi parkir Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi cukup luas, sehingga dapat menampung semua kendaraan nasabah.					
11	Lokasi Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi sangat mudah dijangkau.					
12	Lokasi kantor Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi dapat ditempuh menggunakan transportasi apapun sehingga member kemudahan bagi anda untuk berkunjung.					
D. PROMOSI						
13	Informasi tentang Tabungan Taserna diperoleh dari mulut ke mulut					
14	Informasi tentang Tabungan Taserna diperoleh melalui brosur.					

15	Informasi tentang Tabungan Taserna diperoleh dari papan nama (spanduk,baliho,banner)					
E. ORANG						
16	Bank kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi memiliki pegawai yang sangat ramah.					
17	Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi memiliki pegawai yang profesional dibidangnya.					
18	Pegawai bank kalbar cabang pembantu kotabaru kabupaten melawi cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.					
F. PROSES						
19	Proses pembukaan rekening tabungan Taserna pada Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi sangat mudah.					
20	Proses pelayanan yang cepat.					
21	Proses dalam menjelaskan Tabungan Taserna sangat detail sehingga mudah dipahami.					
G. BUKTI FISIK						
22	Keadaan fisik ruangan kantor Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi yang cukup luas dan nyaman.					
23	Fasilitas yang disediakan musolah, toilet dan tempat sampah yang bersih					
24	Keadaan ruang kantor yang bersih dan rapi.					
25	Ruang tunggu memberikan kenyamanan bagi nasabah					
KEPUTUSAN NASABAH (Y)		STS	TS	KS	S	SS
PENGENALAN MASALAH						
1	Bank Kalbar menyediakan berbagai macam produk tabungan untuk nasabah.					
2	Produk Tabungan Taserna Bank Kalbar sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
3	Tabungan Taserna hanya ada di Bank Kalbar.					
PENCARIAN INFORMASI						
4	Sebelum menjadi nasabah dan memilih Tabungan Taserna, terlebih dahulu mencari informasi tentang keunggulan dari produk Taserna.					

5	Teman dan keluarga anda yang menjadi nasabah tabungan Taserna memberikan informasi yang lengkap tentang produk Taserna Bank Kalbar.					
6	Mendapatkan informasi tentang produk Tabungan Taserna dari brosur Bank Kalbar.					
EVALUASI ALTERNATIF						
7	Sebelum memutuskan untuk menjadi nasabah tabungan Taserna, Anda memiliki pertimbangan tertentu, misalnya bunga tabungan.					
8	Anda memilih produk Tabungan Taserna, karena dapat melakukan transaksi di Bank Kalbar seluruh Indonesia.					
KEPUTUSAN PEMBELIAN						
9	Anda memutuskan menjadi nasabah tabungan Taserna karena kebutuhan akan penyimpanan dana dapat terpenuhi.					
10	Nasabah memilih tabungan Taserna, karena keunggulan tabungan Taserna.					
PERILAKU PASCA PEMBELIAN						
11	Nasabah merasa puas setelah menjadi nasabah Bank Kalbar Cabang Pembantu Kotabaru Kabupaten Melawi dan melakukan transaksi Tabungan Taserna.					
12	Nasabah akan menjadi nasabah setia Bank Kalbar karena Tabungan Taserna memberikan manfaat sesuai yang dibutuhkan oleh nasabah.					
13	Nasabah akan menceritakan kepada teman dan keluarga tentang keunggulan Tabungan Taserna.					

LAMPIRAN 2

KARAKTERISTIK RESPONDEN YANG MENGGUNAKAN PRODUK SIMPEDA PADA PT BANK KALBAR CABANG

PEMBANTU SENTEBANG KABUPATEN SAMBAS

No	Nama	Jenis Kelamin (L/P)	Alamat	Umur (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Gaji Perbulan (Rp)	No Hp
1	Rif'at Rosyafi khodi	L	Jalan Kota Baru	23	SMA	Wiraswasta	Rp. 2.000.000	085752818575
2	Perri Irawan	L	Jalan M. Nawawi	23	SMA	Wirasawata	Rp. 1.000.000	085250823473
3	Iman W	L	Jalan Kenanga	27	SMA	Wiraswasta	Rp. 2.000.000	085850008211
4	Rendi	L	Gg. Kuala Belian	28	S1	Wiraswasta	Rp. 5.000.000	082149964865
5	Ryan Banesa	L	Jl. Pendidikan	25	SMA	Swasta	Rp. 1.000.000	085245308424
6	Abdussamad H. Bakri	L	Jl. Emang	55	SMA	Wiraswasta	Rp. 2.500.000	085245332456
7	Sadam Zulfikar	L	Jl. Prov	27	SMA	Wiraswasta	Rp. 1.200.000	081545899091
8	Agung Cahyono	L	Gg. Akasia	25	S1	Swasta	Rp. 2.500.000	085654471779
9	Trisno	L	Gg. Mornaran	25	SMP	Wiraswasta	Rp. 2.500.000	085845752696
10	Amri	L	Jl. Karti Laksana	49	S1	Swasta	Rp.5.000.000	08125728996
11	Suhendri	L	Jl. Pati Krama	36	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000	081345283996

12	Jamaludin	L	Jl, Panti Panca	40	SMA	Swasta	Rp. 700.000	085348152577
13	M Aliman S.Pd	L	Dusun Perembang	41	S1	PNS	Rp. 3.900.000	085245701243
14	Tri Fajaraldi	L	Dusun Tanah Pinoh	19	SMA	Wiraswasta	Rp. 1.000.000	082154844282
15	Luhut	L	Sayan	24	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000	085245342370
16	M ali Arif	L	Dusun Tanah Pinoh	51	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000	085395467682
17	Tri Wahyudi	L	Serunding Permai	30	SMA	Swasta	Rp. 1.050.000	081348103606
18	Yopi Wahyu Murtiyan	L	Desa Tanjung Niaga	20	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000	081350072326
19	Uling	L	Sidomulio	28	SMA	Swasta	Rp. 1.050.000	081348978518
20	Jamri Kala	L	Desa Tanjung Paoh	48	S1	Swasta	Rp. 2.000.000	081348586672
21	Ilham Saputra	L	Desa Kampung Liang	21	SMA	Wiraswasta	Rp. 10.000.000	081345442850
22	Duwi Kardimas	L	Jl. Lingkar Bandara Ds. Kenval	24	S1	Swasta	Rp. 3.000.000	081348357270
23	Kasidi	L	Desa Tanjung Tengan	30	S1	Swasta	Rp. 4.000.000	081256713215
24	Herman	L	Jl. Kenval	32	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000	085252120752
25	Nova Aldona	P	Jl. Markasan Melawi	25	SMA	Swasta	Rp. 2.200.000	082358854808
26	Siswanto	L	Jl. Eraanggala	32	SMA	Swasta	Rp. 1.600.000	081340886776
27	Franky Ramadhan	L	Jl. Lintas Melawi , Kota Baru	25	D3	Swasta	Rp. 1.800.000	081340886747
28	M Yusuf	L	Jl. Nangah Sayan	37	S1	PNS	Rp. 2.800.000	081256499185
29	Titin Suhartini	P	Jl. Pendidikan	36	SMA	Wiraswasta	Rp. 1.200.000	089823588512

30	Darmadi	L	Batu Buil	35	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000	089568864895
31	Sukmawati	P	Jl. Abang Bakri	28	SMP	Swasta	Rp. 1.000.000	085347741788
32	Muryati	P	Jl. Pendidikan	35	D3	Swasta	Rp. 2.000.000	081257244881
33	Jesika Amri	P	Dsn. Mekar Sari	25	SMP	Wiraswasta	Rp. 2.500.000	085348817077
34	Nurul Hidayati	P	Batu Nanta	32	D3	Swasta	Rp. 2.500.000	085705257091
35	Supriyadi	L	Desa Baru	27	SMA	Wiraswasta	Rp. 2.000.000	085207081238
36	Abdullah Syafiq	L	Jl. Mawar	25	SMP	Wiraswasta	Rp. 700.000	08121673126
37	Pebruento	L	Tanjung Sari	24	SMA	Wiraswasta	Rp. 3.000.000	081250244874
38	Asih Herlina	P	Tubung	23	D3	Swasta	Rp. 1.800.000	085651088303
39	Binti Salamah	P	Tanjung Sari	22	S1	PNS	Rp. 3.000.000	085822776356
40	Ari Patia Wirawan	L	Desa Pall	28	S1	Wiraswasta	Rp. 6.000.000	082249507240
41	Wanda	L	Desa Sidomulyo	22	SMA	Wiraswasta	Rp. 3.000.000	081348221055
42	Evi Kristiana	P	Nanga Nuak	35	S1	Swasta	Rp. 1.000.000	081257385909
43	Atem	L	Nanga Pinoh	42	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000	081345341820
44	Nabila	P	Jl. Sidomulyo	22	SMA	Wiraswasta	Rp. 1.500.000	082304113013
45	Pandu Ardila Sopiani	P	Jl. Pendidikan ,Kampung Paal	25	SMA	Swasta	Rp. 2.500.000	089611057249
46	Putri Fadila	P	Jl. Gunung Gakar	20	SMP	Wiraswasta	Rp. 1.000.000	089687573150
47	Efendi	L	Gading Permai	42	SMA	Swasta	Rp. 2.100.000	085245553455
48	Yusuf	L	Tanah Pinoh	31	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000	085245345533
49	Eliyah	P	Jl. Abang Bakri	44	SMP	Wiraswasta	Rp. 1.000.000	085245120282
50	Amin Idrus	L	Jl.Kampung Paal	45	SMA	Swasta	Rp. 2.500.000	081257283996
51	Hendra	L	KM 5	32	SMP	Wiraswasta	Rp. 2.000.000	081345085492
52	Farid Ma'aruf	L	Beloyang	24	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000	089611701289

53	Jesika	P	Jl. Pendidikan	27	SMA	Swasta	Rp. 1.700.000	081235283923
54	Indah Permata Sari	P	Kanual	26	SMA	Swasta	Rp. 2.900.000	085249141127
55	Lukman Aji	L	Kanual	26	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000	089635489012
56	Mentari Lestari	P	Jl. Kenanga	30	SMA	Swasta	Rp. 2.200.000	082354606921
57	Muhammad Saleh	L	Jl. Garuda	52	SMP	Swasta	Rp. 2.500.000	085252819328
58	Amirul Gunawan	L	KM 5	25	S1	Swasta	Rp. 2.500.000	081253348811
59	Egi Saputra Pratama	L	Jl. Pada Sasmita	26	SMA	Swasta	Rp. 700.000	081322814900
60	Makmur	L	Sayan	38	S1	Wiraswasta	Rp. 1.500.000	085252869821
61	Lisa	P	Jl. Dr. Wahidin	24	SMA	Wiraswasta	Rp. 1.000.000	085252559555
62	Muhammad	L	Kanual	35	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000	082298350633
63	Yuwanti	P	Desa Batu Leyas	45	SMA	Wiraswasta	Rp. 1.000.000	089698283687
64	Yoga Prayanda	L	Desa Sungai Pinang	35	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000	082258368498
65	Yogi Saputra	L	Sungai Pinang	19	SMA	Wiraswasta	Rp. 2.000.000	082298350396
66	Leo Priadi S. Kom	L	Parit Haji Muksin II	25	S1	Swasta	Rp. 2.800.000	08225078626
67	Dienda Chania Amri	P	Jl. Tanjung Niaga Dalam Blok	26	S1	Swasta	Rp. 1.500.000	089512493151
68	Jimmy Oktapiansyah	L	Jl. Sidomulyo	30	S1	PNS	Rp. 4.500.000	081249323151
69	Fajar Saputra	L	Jl. Harapan	22	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000	089688302520
70	Jeffry	L	Jl. Kenanga	31	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000	089677707109

71	Vernando Wahyudi	L	Jl. Abang Bakri	25	SMA	Swasta	Rp. 2.500.000	081347674109
72	Dela Ayawansa	P	Desa kamoung Baru	20	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000	089322715688
73	Juniati	p	Desa Ng. Getak	45	SMP	Wiraswasta	Rp. 2.800.000	082156055444
74	Isfahadi	L	Desa Pengkadan	50	SMA	Wiraswasta	Rp. 3.000.000	089630315527
75	Nurmairani S.Pd	P	Sokan	40	S1	PNS	Rp. 3.000.000	087789578129
76	Edi	L	Jl. Garuda	25	SMA	Swasta	Rp. 1.000.000	089508859603
77	Surya	L	Dsn. Emanggala	31	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000	081255673925
78	Meme	P	Dusun Pinang	27	SMA	Wiraswasta	Rp. 2.000.000	081351423800
79	Yuda	L	Nanga Pinoh	45	SMA	Swasta	Rp. 2.500.000	081649404366
80	Lela Farida	P	Jl. Karangany Purun	36	SMA	Wiraswasta	Rp. 800.000	081352619282
81	Eka Saputri	P	Jl. Pendidikan	25	SMA	Wiraswasta	Rp. 1.500.000	089508240021
82	Ardila Sopiani	P	Jl. Abang Bakri	25	D3	Swasta	Rp. 2.500.000	089511730549
83	Yanti	P	Jl. Pendidikan	26	SMA	Wiraswasta	Rp. 2.300.000	081289010852
84	Andika Ferranda	L	Jl. Pendidikan	25	SMA	Swasta	Rp. 1.900.000	085788122001
85	Ambrozi	L	Jl. Abang Bakri	25	SMA	Swasta	Rp. 4.000.000	089501238891
86	Romi Saputra	L	Jl. Pendidikan	26	S1	Swasta	Rp. 5.000.0000	085252110012
87	Salihin	L	Jl. Abang Bakri	30	S1	Swasta	Rp. 4.000.000	089570895
88	Tania Febiola	P	Jl. Abang Bakri	25	S1	PNS	Rp. 2.000.000	08130400012
89	Andrean Falentino	L	Jl. Famili	25	SMA	Swasta	Rp. 2.200.000	085711399212
90	Dayang Riti	P	Jl. Pendidikan	24	D3	Swasta	Rp. 2.500.000	082109442002
91	Juliana	p	Desa Liang	32	SMP	Wiraswasta	Rp. 2.100.000	085225788348

92	Aisyah S.Pd	P	Jl. Kota Baru	30	S1	PNS	Rp. 3.000.000	085750537126
93	Azhar	L	Jl. M. Nawawi	36	SMA	Swasta	Rp. 2.500.000	081256102041
94	Mariana	P	Desa Kampung Liang	25	S1	Swasta	Rp. 2.800.000	085750509070
95	Santi Ariani	P	Jl. Abang Bakri	35	SMA	Swasta	Rp. 2.900.000	081257083040
96	Mardiana Saad	P	Jl. Pendidikan	37	SMA	Wiraswasta	Rp. 3.000.000	085750535768
97	Winda Yanti	P	Nanga Pinoh	27	S1	Swasta	Rp. 3.100.000	085345867152
98	Murniati abdillah	P	Jl. Garuda	40	S1	Swasta	Rp. 3.800.000	081257678041
99	Asmiyati	P	Jl. Famili	48	SMA	Swasta	Rp. 2.800.000	081256124040
100	Syarifah Annisa	P	Jl. Abang Bakri	38	SMA	Wiraswasta	Rp. 4.000.000	085252451040

LAMPIRAN 3

TABULASI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI BAURAN PEMASARAN (7P)

No	PRODUK				HARGA				TEMPAT				PROMOSI			ORANG			PROSES			BUKTI FISIK				JUMLAH	RATA-RATA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	94	3,76
2	4	4	4	5	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	5	2	4	4	4	3	4	5	3	3	93	3,72
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	101	4,04
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	107	4,28
5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	104	4,16
6	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	107	4,28
7	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	93	3,72
8	4	2	4	5	3	4	4	2	4	4	5	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	90	3,6
9	5	4	5	5	5	4	4	4	5	2	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	105	4,2
10	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	95	3,8
11	5	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	5	2	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	93	3,72
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	99	3,96
13	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	4	4	5	3	88	3,52
14	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	5	5	2	3	3	4	5	4	4	98	3,92
15	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	87	3,48
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	94	3,76
17	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	5	5	5	4	3	3	89	3,56
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	101	4,04

42	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	83	3,32	
43	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	104	4,16	
44	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	105	4,2		
45	5	3	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	103	4,12	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	106	4,24	
47	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	109	4,36	
48	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	108	4,32
49	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	104	4,16
50	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	105	4,2
51	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	104	4,16	
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	101	4,04
53	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	107	4,28	
54	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	108	4,32
55	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	107	4,28
56	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	103	4,12
57	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	105	4,2
58	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	106	4,24
59	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	111	4,44
60	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	117	4,68
61	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3	103	4,12
62	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	112	4,48
63	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	104	4,16
64	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	99	3,96
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	106	4,24

66	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	110	4,4	
67	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	102	4,08		
68	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	111	4,44		
69	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	110	4,4	
70	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	101	4,04	
71	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	109	4,36	
72	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	110	4,4	
73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	105	4,2	
74	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	104	4,16	
75	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	101	4,04	
76	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	103	4,12	
77	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	110	4,4	
78	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	97	3,88	
79	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	96	3,84	
80	4	3	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	104	4,16	
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	101	4,04	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4	
83	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	114	4,56	
84	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	105	4,2	
85	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	109	4,36	
86	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	101	4,04	
87	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	105	4,2	
88	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	102	4,08	
89	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	3	104	4,16

90	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	103	4,12	
91	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	110	4,4	
92	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	106	4,24	
93	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	103	4,12	
94	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	103	4,12
95	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	112	4,48	
96	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	111	4,44	
97	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	5	4	109	4,36	
98	5	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	102	4,08
99	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	103	4,12
100	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	116	4,64

LAMPIRAN 4

TABULASI JAWABAN RESPONDEN

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TASERNA PADA PT BANK KALBAR CABANG PEMBANTU

KOTABARU KABUPATEN MELAWI

NO	KEPUTUSAN NASABAH													JUMLAH	RATA-RATA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	62	4,769230769
2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	57	4,384615385
3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	57	4,384615385
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	56	4,307692308
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	50	3,846153846
6	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	58	4,461538462
7	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	52	4
8	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	54	4,153846154
9	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	54	4,153846154
10	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	50	3,846153846
11	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	49	3,769230769
12	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	48	3,692307692
13	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	49	3,769230769
14	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	49	3,769230769
15	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	61	4,692307692

16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	3,923076923
18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53	4,076923077
19	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	53	4,076923077
20	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	53	4,076923077
21	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	49	3,769230769
22	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	49	3,769230769
23	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	5	3	51	3,923076923
24	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	3	5	3	53	4,076923077
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5
26	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	54	4,153846154
27	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	57	4,384615385
28	4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	54	4,153846154
29	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	5	54	4,153846154
30	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	48	3,692307692
31	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	57	4,384615385
32	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	59	4,538461538
33	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	3	4	50	3,846153846
34	4	3	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	52	4
35	4	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	50	3,846153846
36	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	48	3,692307692
37	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	47	3,615384615
38	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	58	4,461538462

39	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	60	4,615384615
40	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	52	4
41	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	54	4,153846154
42	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	48	3,692307692
43	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	51	3,923076923
44	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	48	3,692307692
45	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53	4,076923077
46	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	55	4,230769231
47	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	60	4,615384615
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	63	4,846153846
49	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	49	3,769230769
50	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	47	3,615384615
51	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	49	3,769230769
52	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	3,846153846
53	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	57	4,384615385
54	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	56	4,307692308
55	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	52	4
56	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	48	3,692307692
57	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	43	3,307692308
58	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	5	4	3	49	3,769230769
59	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	51	3,923076923
60	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	51	3,923076923
61	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3	51	3,923076923

62	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	54	4,153846154
63	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	53	4,076923077
64	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	51	3,923076923
65	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	52	4
66	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	54	4,153846154
67	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	49	3,769230769
68	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	60	4,615384615
69	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	52	4
70	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	4	55	4,230769231
71	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	54	4,153846154
72	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	57	4,384615385
73	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	56	4,307692308
74	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	47	3,615384615
75	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	44	3,384615385
76	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	44	3,384615385
77	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	61	4,692307692
78	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	53	4,076923077
79	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	47	3,615384615
80	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	57	4,384615385
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4
82	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	50	3,846153846
83	5	5	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	55	4,230769231
84	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	52	4

85	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53	4,076923077
86	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	52	4
87	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	50	3,846153846
88	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	46	3,538461538
89	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	48	3,692307692
90	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	52	4
91	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	59	4,538461538
92	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	51	3,923076923
93	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	51	3,923076923
94	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	50	3,846153846
95	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	54	4,153846154
96	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	53	4,076923077
97	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	55	4,230769231
98	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	49	3,769230769
99	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	49	3,769230769
100	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	59	4,538461538

LAMPIRAN 5

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	TOTAL
X1	Pears on Correlation	1	.234	.350	.269	.364	.034	.193	.025	.204	.228	.207	.343	.141	.138	.226	.0069	.584	.234	.181	.175	.137	.269	.364	.034	.525
	Sig. (2-tailed)		.019	.000	.007	.000	.736	.054	.809	.043	.023	.039	.000	.172	.113	.246	.494	.000	.019	.071	.081	.175	.007	.000	.736	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pears on Correlation	.234	1	.248	.129	.314	.024	.242	.473	.111	-.019	.117	.320	.227	.177	.219	-.020	.243	.113	.182	.321	.207	.129	.314	.024	.498
	Sig. (2-tailed)	.019		.011	.202	.001	.815	.000	.087	.035	.854	.246	.001	.023	.078	.029	.841	.015	.262	.069	.001	.039	.202	.001	.815	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pears on Correlation	.350	.248	1	.559	.628	.261	.269	.160	.251	.240	.181	.299	.256	.131	.090	.076	.276	.196	.111	.178	.135	.559	.628	.261	.633
	Sig. (2-	.000	.013		.000	.000	.009	.107	.111	.012	.016	.072	.002	.010	.193	.373	.452	.005	.051	.274	.077	.182	.000	.000	.009	.000

X7	Pears on Correlation	.193	.242	.269	.118	.323	.366	1	.265	.402	.056	.176	-	-	.035	-	-	-	.178	-	-	-	.043	.118	.323	.366	.303
	Sig. (2-tailed)	.054	.015	.007	.242	.001	.000		.008	.000	.582	.080	.929	.828	.726	.271	.069	.226	.076	.261	.705	.891	.668	.242	.001	.000	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pears on Correlation	.025	.437	.160	-	.238	.350	.265	1	.249	.297	.617	.002	.216	.122	-	.169	-	.111	-	.082	.144	.043	-	.233	.350	.460
	Sig. (2-tailed)	.809	.000	.111	.938	.019	.000	.008		.013	.003	.000	.984	.031	.228	.994	.094	.732	.271	.751	.418	.154	.672	.938	.019	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pears on Correlation	.204	.173	.251	-	.157	.440	.402	.249	1	.131	.199	-	-	##	-	-	-	.151	-	.040	.092	.111	-	.157	.440	.280
	Sig. (2-tailed)	.043	.087	.012	.949	.120	.000	.000	.013		.195	.048	.942	.332	.084	.074	.712	.201	.135	.167	.693	.365	.272	.949	.120	.000	.005
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X10	Pears on Correlation	.228	.211	.240	.105	.126	.154	.056	.297	.131	1	.423	.265	.525	.497	.227	.349	.068	.096	.324	.279	.273	.159	.105	.126	.154	.597

LAMPIRAN 7**HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL X**

```

RELIABILITY
  /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15
X16 X17 X18 X19 X20 X21 X22 X23 X24 X25
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.

```

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	25

LAMPIRAN 8**HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL Y**

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,803	13

LAMPIRAN 9

HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7.
```

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	BUKTI FISIK, PROMOSI, ORANG, TEMPAT	.	Enter
—	PROSES, PRODUK, HARGA ^a		

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,561 ^a	,315	,263	3,69350

a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, PROMOSI, ORANG, TEMPAT, PROSES, PRODUK, HARGA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	576,938	7	82,420	6,042	,000 ^a
	Residual	1255,062	92	13,642		
	Total	1832,000	99			

a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, PROMOSI, ORANG, TEMPAT, PROSES, PRODUK, HARGA

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	48,764	5,364		9,090	,000
	PRODUK	-,871	,336	-,333	-2,594	,011
	HARGA	1,257	,319	,509	3,948	,000
	TEMPAT	,620	,248	,268	2,505	,014
	PROMOSI	-,243	,228	-,109	-1,067	,289
	ORANG	-,113	,319	-,036	-,354	,724
	PROSES	,330	,266	,128	1,239	,218
	BUKTI FISIK	-,667	,436	-,217	-1,528	,130

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

LAMPIRAN 10**HASIL UJI KOEFISIEN KOLERASI DAN KOEFISIEN DETERMINASI****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,561	,315	,263	3,69350

- a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, PROMOSI, ORANG, TEMPAT, PROSES, PRODUK, HARGA
- b. Dependent Variabe: Y

LAMPIRAN 11

HASIL UJI F DAN UJI T

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	576,938	7	82,420	6,042	,000 ^a
	Residual	1255,062	92	13,642		
	Total	1832,000	99			

a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, PROMOSI, ORANG, TEMPAT, PROSES, PRODUK, HARGA

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	48,764	5,364		9,090	,000
	PRODUK	-,871	,336	-,333	-2,594	,011
	HARGA	1,257	,319	,509	3,948	,000
	TEMPAT	,620	,248	,268	2,505	,014
	PROMOSI	-,243	,228	-,109	-1,067	,289
	ORANG	-,113	,319	-,036	-,354	,724
	PROSES	,330	,266	,128	1,239	,218
	BUKTI FISIK	-,667	,436	-,217	-1,528	,130

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

LAMPIRAN 12

HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,32933265
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,075
	Negative	-,054
Kolmogorov-Smirnov Z		,749
Asymp. Sig. (2-tailed)		,628

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.