

**ANALISA PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN**

**JASA BPR-BKK MOJOLABAN SUKOHARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Strata 1

Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Oleh:

**SUGENG RIYADI**  
**NIM: B 100 020 281**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2006**

## ABSTRAKSI

Nasabah bank, khususnya BPR saat ini dihadapkan pada berbagai pilihan bank yang menawarkan bermacam-macam atribut jasa yang memikat. Namun keputusan pemilihan bank sebagai tempat meminjam dana sangat tergantung pada kebutuhan nasabah itu sendiri dan alasan mengapa seseorang memilih bank tersebut dan bukan bank yang lain juga tergantung pada kepercayaan seseorang pada bank tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Pengaruh faktor kualitas jasa, jenis kebutuhan, nilai barang jaminan, dan jumlah tanggungan terhadap penggunaan jasa BPR; 2) Faktor yang mempunyai pengaruh dominan terhadap penggunaan jasa BPR.

Penelitian dilaksanakan di PD. BPR BKK Mojolaban. Sumber data adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner, yaitu data tentang kualitas jasa, jenis kebutuhan, nilai barang jaminan, jumlah tanggungan, dan frekuensi penggunaan jasa BPR. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi, uji F, uji t, dan pengujian asumsi klasik.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: (1) Faktor kualitas jasa, jenis kebutuhan, nilai barang jaminan, dan jumlah tanggungan keluarga berpengaruh terhadap penggunaan jasa BPR. Terbukti dari hasil uji F yang memperoleh  $F_{hitung}$  (33,702) diterima pada taraf signifikansi 5%. Hal ini membuktikan bahwa pertimbangan konsumen dalam menggunakan jasa BPR dipengaruhi oleh kualitas jasa, jenis kebutuhan, nilai barang jaminan, dan jumlah tanggungan keluarga. (2) Variabel jenis kebutuhan berpengaruh yang dominan terhadap penggunaan jasa BPR. Hal ini terbukti dari hasil analisis data yang mendapatkan harga  $t_{hitung}$  untuk variabel jenis kebutuhan lebih besar daripada  $t_{hitung}$  variabel kualitas jasa, nilai barang jaminan, dan jumlah tanggungan keluarga ( $4,735 > 2,812 > 3,857 > 3,851$ ). Hal ini membuktikan bahwa tingkat penggunaan jasa BPR akan lebih meningkat jika jenis kebutuhan konsumen bersifat mendesak.

Kata kunci: kualitas jasa, jenis kebutuhan, nilai barang jaminan, jumlah tanggungan, penggunaan jasa BPR

## **PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul:

**ANALISA PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA  
BPR-BKK MOJOLABAN SUKOHARJO**

Telah dipersiapkan dan ditulis oleh:

**Sugeng Riyadi**

**NIM: B 100 020 281**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Jurusan  
Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta, pada tanggal .....  
2007 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, ..... 2007

Pembimbing Utama

**Lukman Hakim SE, Msi**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Drs. Syamsudin, M.M.**

## MOTTO

Sahabat sejati adalah orang-orang yang berkata benar denganmu, bukan orang-orang yang dapat membenarkan kata-katamu.

(Prof. Dr. Buya Hamka)

Dengan ilmu kehidupan menjadi mudah, dengan seni kehidupan menjadi indah, dan dengan agama kehidupan menjadi terarah.

( H.A. Mukti Ali )

## **PERSEMBAHAN**

### **Skripsi ini kupersembahkan kepada:**

1. Bapak dan Ibu tercinta, yang telah dengan penuh kasih sayang mendidik dan membesarkanku dengan doa dan kesabaran.
2. Kakak dan adik-adikku tersayang yang telah memberi dorongan dalam studi ini.
3. Sahabat-sahabatku yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

*Bismillahirrohmanirrohiim*

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, namun berkat bantuan dan berbagai pihak akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat diatasi. Untuk itu, atas segala bentuk bantuan, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Lukman Hakim SE, Msi. selaku pembimbing yang dengan kerelaan hati dan bersusah payah telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis, yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulisan skripsi ini.

4. Pimpinan BPR-BKK Mojolaban yang telah memberikan izin kepada penulis dalam usaha pengumpulan data guna penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu/Sdr. Karyawan BPR-BKK Mojolaban yang dengan ikhlas telah membantu penulis dalam mengumpulkan data guna menyusun skripsi ini.
6. Rekan-rekan satu fakultas dan semua pihak yang telah membantu dan mendorong penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih ada kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan yang ada dan tentu hasilnya juga masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Semoga kebaikan Bapak, Ibu, mendapat pahala dari Tuhan Yang Maha Esa dan menjadi amal kebaikan yang tiada putus-putusnya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

*Amien !!!*

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, Januari 2007

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAKSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Skripsi.....	8
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	10
B. Konsep Pemasaran .....	12
C. Pengelolaan Pemasaran Jasa.....	14
D. Perilaku Konsumen .....	22
E. Penelitian Terdahulu .....	28



### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Kerangka Pemikiran .....	29
B. Definisi Operasional Variabel .....	30
C. Hipotesis .....	32
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel .....	32
E. Data dan Sumber Data .....	33
F. Metode Pengumpulan Data .....	33
G. Metode Analisis Data .....	34

### BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PD. BPR BKK Mojolaban.....	44
B. Deskripsi Responden .....	60
C. Analisa Data.....	63
D. Pembahasan .....	73

### BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	75
B. Saran-saran.....	76

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
IV.1 Jenis Kelamin Responden .....	60
IV.2 Usia Responden .....	60
IV.3 Pendidikan Responden .....	61
IV.4 Pekerjaan Responden.....	61
IV.5 Pendapatan Responden Per Bulan.....	62
IV.6 Hasil Uji Normalitas Data .....	63
IV.7 Hasil Perhitungan Uji Multikolinieritas .....	64
IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
IV.9 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	67
IV.10 Hasil Uji F .....	70
IV.11 Hasil Uji t .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
III.1 Kerangka Pemikiran .....	29
IV.1 Struktur Organisasi PD.. BPR BKK Mojolaban .....	50
IV.2 Daerah Kritis Uji Durbin-Watson .....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Lampiran

1. Angket (Kuesioner)
2. Skor Hasil Angket Perilaku Konsumen dan Penggunaan Jasa
3. Data Penelitian
4. Statistik Deskriptif
5. Uji Normalitas
6. Uji Multikolinieritas
7. Uji Heteroskedastisitas
8. Uji Autokorelasi
9. Uji Hipotesis (Analisis Regresi Berganda)
10. Tabel-tabel signifikansi
11. Surat-surat Perijinan