

**ANALISA HUBUNGAN KARAKTERISTIK NASABAH DENGAN
ATRIBUT PRODUK PT. BPR SUKADANA SURAKARTA**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

YENI WIDHI HASTUTI
B 100 070 111

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISA HUBUNGAN KARAKTERISTIK NASABAH DENGAN
ATRIBUT PRODUK PT. BPR SUKADANA SURAKARTA**

Yang ditulis oleh:

YENI WIDHI HASTUTI
B 100 070 111

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2011

Pembimbing

(Drs. Farid Wadji, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. H. Triyono, SE., M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **YENI WIDHI HASTUTI**
NIRM : **09.6.106.02016.50111**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISA HUBUNGAN KARAKTERISTIK**
: **NASABAH DENGAN ATRIBUT PRODUK PT.**
: **BPR SUKADANA SURAKARTA**
:
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... **JULI 2011**

Yang membuat pernyataan,

..... **YENI WIDHI HASTUTI**

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Allah kami berharap.

(Q.S. Asy-Syarh : 6 – 8)

Apa yang sudah berlalu itulah yang terbaik, keadaan yang lalu baik ataupun jelek itulah yang terbaik karena akan menjadi landasan bagi hari esok.

(Imam Al Ghozali)

Sesungguhnya Allah tidak menilai bentuk tubuh dan parasmu, tetapi yang dinilai adalah niat, tujuan dan kemurnian yang tumbuh dari dalam lubuk hatimu.

(HR, Muslim)

Janganlah membuang waktu untuk untuk memikirkan masa lalu tapi buatlah masa lalu menjadi pelajaran untuk kita agar tidak terulang kembali.

(DDA)

The one, the amazing, the powerfull, "Me"

(Yeni widhi h)

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini kupersembahkan sebagai wujud rasa. Syukur, sayang, hormat, cinta dan baktiku serta rasa tanggung jawabku selama ini terutama kepada:

- *"Allah SWT" atas seluruh rahmat dan karunia-Nya yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap makhluk.*
- *Bapak dan Ibu tercinta dengan segala hormat dan baktiku terima kasih atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan, keikhlasan yang tiada pernah lekang oleh waktu. Rangkaian tasbeeh dan dzikir dalam doa malam yang tiada pernah putus. Serta segala Nasehat yang memberikan semangat untuk terus melangkah dalam menghadapi dan mengarungi kehidupan yang fana ini.*
- *Saudara-saudaraku mas Heri, mba Tiha yang selalu memberikan dukungan, doa dan sebagai penyemangat saya.*
- *Dimas dwi akbar yang selalu memberiku dukungan, cinta dan kasih sayang untukku.*
- *Keponakanku yang lucu Bima*
- *Almamaterku tercinta, tempat dimana mengajarku belajar, berkenalan dengan teman-teman berjuang bersama-sama mencari ilmu untuk bekal di masa depan.*

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya keterkaitan antara atribut konsumen terhadap beberapa atribut pelayanan pada PT.BPR Sukadana Surakarta. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat mengetahui informasi tentang Karakteristik nasabah dan sebagai sumbangan pemikiran kepada PT. BPR Sukadana Surakarta dalam menentukan dan mengembangkan strategi pemasaran yang lebih baik untuk tahun mendatang.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis chi Square (χ^2). Populasi dari penelitian ini adalah semua konsumen yang menggunakan atau mengambil kredit dari PT.BPR Sukadana Surakarta. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 60 orang pengguna jasa PT.BPR Sukadana Surakarta. Cara untuk menemui responden yaitu dengan cara datang langsung ke kantor BPR Sukadana, di mana pada saat responden melakukan transaksi pembayaran jatuh tempo atau simpan pinjam.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan tingkat bunga dalam menggunakan pelayanan PT. BPR Sukadana Surakarta ($p= 0,008$); terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan pelayanan dalam menggunakan pelayanan PT. BPR Sukadana Surakarta ($p= 0,000$); terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan prosedur dalam menggunakan pelayanan PT. BPR Sukadana Surakarta ($p= 0,001$); terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat bunga dalam menggunakan pelayanan PT. BPR Sukadana Surakarta ($p= 0,015$); terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan pelayanan dalam menggunakan pelayanan PT. BPR Sukadana Surakarta ($p= 0,045$); terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan prosedur dalam menggunakan pelayanan PT. BPR Sukadana Surakarta ($p= 0,087$); terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat bunga dalam menggunakan pelayanan PT. BPR Sukadana Surakarta ($p= 0,023$); terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan pelayanan dalam menggunakan pelayanan PT. BPR Sukadana Surakarta ($p= 0,076$); terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan prosedur dalam menggunakan pelayanan PT. BPR Sukadana Surakarta ($p= 0,040$); tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat bunga dalam menggunakan pelayanan PT. BPR Sukadana Surakarta ($p= 0,196$); terdapat hubungan yang signifikan antara penghasilan dengan pelayanan dalam menggunakan pelayanan PT. BPR Sukadana Surakarta ($p= 0,010$) dan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penghasilan dengan prosedur dalam menggunakan pelayanan PT. BPR Sukadana Surakarta ($p= 0,490$)

Kata kunci: usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, tingkat bunga, pelayanan, prosedur.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISA HUBUNGAN KARAKTERISTIK NASABAH DENGAN ATRIBUT PRODUK PT. BPR SUKADANA SURAKARTA”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Triyono, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Farid Wadji., MM., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ma'ruf, MM., selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingannya kepada penulis, selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak dan ibu tercinta, terima kasih untuk semua doa, kasih sayang, materi dan perhatian yang diberikan tanpa lelah dan ikhlas.
7. Terima kasih buat saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan, doa dan sebagai penyemangat saya.
8. Yang ku cinta Dimas dwi akbar yang telah memberiku semangat dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman-temanku terima kasih kalian telah banyak membantu diriku.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih, semoga amal dan kebajikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Kritik dan saran selalu penulis terima dengan hati terbuka. Penulis berharap semoga skripsi yang sederhana dan jauh dari kesempurnaan ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun pihak lain yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Juli 2011

Penulis

YENI WIDHI HASTUTI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Skripsi	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pemasaran	7
B. Perilaku Konsumen	14
C. Pelayanan	20
D. Pemasaran Jasa	22
E. Bank Perkreditan Rakyat	26

	F. Penelitian Terdahulu	30
	G. Kerangka Pemikiran	31
	H. Hipotesis	32
BAB III	METODE PENELITIAN	33
	A. Obyek Penelitian	33
	B. Populasi dan Sampel	33
	C. Data dan Sumber Data	33
	D. Metode Pengumpulan Data	34
	E. Metode Analisis Data	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
	A. Gambaran Umum PT. BPR Sukadana Surakarta	37
	B. Karakteristik Responden	42
	C. Pengujian Hipotesis	49
	D. Pembahasan	67
BAB V	PENUTUP	69
	A. Kesimpulan	69
	B. Keterbatasan Penelitian	72
	C. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Alamat Nasabah PT. BPR Sukadana	42
Tabel 4.2.	Distribusi Usia Nasabah PT. BPR Sukadana	42
Tabel 4.3.	Distribusi Pendidikan Nasabah PT. BPR Sukadana	43
Tabel 4.4.	Distribusi Pekerjaan Nasabah PT. BPR Sukadana	44
Tabel 4.5.	Distribusi Penghasilan Nasabah PT. BPR Sukadana	44
Tabel 4.6.	Distribusi Informasi Nasabah PT. BPR Sukadana	45
Tabel 4.7.	Distribusi Persepsi Bunga menurut Nasabah PT. BPR Sukadana	46
Tabel 4.8.	Distribusi Persepsi Prosedur menurut Nasabah PT. BPR Sukadana	47
Tabel 4.9.	Distribusi Persepsi Waktu menurut Nasabah PT. BPR Sukadana	47
Tabel 4.10.	Distribusi Persepsi Pelayanan menurut Nasabah PT. BPR Sukadana	48
Tabel 4.11.	Hubungan Usia dengan Tingkat Bunga pada PT. BPR Sukadana Surakarta	49
Tabel 4.12.	Hubungan Usia dengan Prosedur pada PT. BPR Sukadana Surakarta	50
Tabel 4.13.	Hubungan Usia dengan Pelayanan pada PT. BPR Sukadana Surakarta	51
Tabel 4.14.	Hubungan Pendidikan dengan Tingkat Bunga pada PT. BPR Sukadana Surakarta	52
Tabel 4.15.	Hubungan Pendidikan dengan Prosedur pada PT. BPR Sukadana Surakarta	53
Tabel 4.16.	Hubungan Pendidikan dengan Pelayanan pada PT. BPR Sukadana Surakarta	54
Tabel 4.17.	Hubungan Pekerjaan dengan Tingkat Bunga pada PT. BPR Sukadana Surakarta	55

Tabel 4.18. Hubungan Pekerjaan dengan Prosedur pada PT. BPR Sukadana Surakarta	56
Tabel 4.19. Hubungan Pekerjaan dengan Pelayanan pada PT. BPR Sukadana Surakarta	57
Tabel 4.20. Hubungan Penghasilan dengan Tingkat Bunga pada PT. BPR Sukadana Surakarta	58
Tabel 4.21. Hubungan Usia dengan Prosedur pada PT. BPR Sukadana Surakarta	59
Tabel 4.22. Hubungan Penghasilan dengan Pelayanan pada PT. BPR Sukadana Surakarta	60
Tabel 4.23. Hasil Perhitungan Chi Square	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran karakteristik nasabah dengan	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BPR Sukadana	41