

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMBUKA  
REKENING PONSEL**

(Studi Pada Bank BTPN Wow! Kota Semarang)

**S K R I P S I**

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna menyelesaikan studi akhir dan  
untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Stikubank

S e m a r a n g



Oleh:

Nama : Marischa Dwi Hapsari

NIM : 17.05.71.0011

Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS STIKUBANK**

**(UNISBANK)**

**S E M A R A N G**

2020

## HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan penyusun telah mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMBUKA  
REKENING PONSEL  
(Studi pada Bank BTPN Wow! Kota Semarang)**

Oleh:

Nama : Marischa Dwi Hapsari  
NIM : 17.05.71.0011  
Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 08 Februari 2021  
Dosen Pembimbing

**Bambang Sutedjo, Drs., M.M**  
NIDN: 0628036101

## HALAMAN PENGESAHAN



### PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMBUKA REKENING PONSEL

(Studi pada Bank BTPN Wow! Kota Semarang)

Oleh:

Nama : Marischa Dwi Hapsari

NIM : 17.05.71.0011

Program Studi : SI Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan Skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal: Februari 2021

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing  
(Penguji I)

Bambang Sutedjo, Drs., M.M

NIDN: 0621036101

(Penguji II)

Dr. Dra. Lieliana, M. M.Si

NIDN: 0603036501

(Penguji III)

Ali Maskur S.E., M.Kom

NIDN: 0618076401

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Dr. Euis Solita, S.E., M.Si

NIDN: 0027037101

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI



### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMBUKA REKENING PONSEL (Studi pada Bank BTPN Wow! Kota Semarang)**

Oleh:

MARISCHA DWI HAPSARI

NIM : 17.05.71.0011

Dengan ini saya menyatakan bahwa dengan sesungguhnya dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 08 Februari 2021  
Penyusun,

MARISCHA DWI HAPSARI  
NIM : 17.05.71.00

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa juga saya mengucapkan shalawat serta salam untuk junjungan Nabi Muhammad SAW.

Terimakasih atas motivasi, dukungan dan doa dari semua pihak yang telah ikut serta dalam penyelesaian pembuatan penelitian skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
2. Tidak lupa juga saya mengucapkan shalawat serta salam untuk junjungan Nabi kita Muhammad SAW.
3. Karya penulisan ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan doa, dukungan, dan nasihat untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
4. Saudara-saudara saya yang selalu memberikan doa serta dukungan untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
6. Dr. Euis Soliha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
7. Sri Sudarsi, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajmen Universitas Stikubank Semarang sekaligus sebagai Dosen Wali saya.

8. Drs. Bambang Sutedjo, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, dukungan, dan saran untuk membimbing penyusunan skripsi ini.
9. Segenap dosen dan staff karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan.
10. Bapak Sudarmono selaku RSM Central Java 2, Bapak Tony Bintoro Bayu Aji selaku ASM Kota Semarang, dan seluruh staff serta karyawan Bank BTPN Wow! Kota Semarang yang membantu proses penelitian skripsi ini.
11. Seluruh Mahasiswa Universitas Stikubank Semarang yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Semarang, 08 Februari 2021  
Penyusun,



Marischa Dwi Hapsari  
NIM: 17.05.71.0011

## **MOTTO**

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”*

(Qs. Al Insyirah, 6-8)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

- Thomas Alva Edison -

“Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka Anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri”

- Benyamin Franklin -

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan promosi terhadap keputusan nasabah dalam membuka rekening ponsel studi pada Bank BTPN Wow! Kota Semarang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yang berjumlah 100 responden. Pengambilan sampel dengan kriteria nasabah Bank BTPN Wow! Kota Semarang dan pernah memutuskan untuk membuka rekening ponsel di Bank BTPN Wow! Kota Semarang. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan uji instrument, analisis linier berganda, dan uji model. Berdasarkan uji hipotesis diperoleh bahwa pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

**Kata Kunci: kualitas produk, kualitas layanan, promosi, keputusan nasabah.**



## **ABSTRACT**

*This research aims to find out and analyze the effect of product quality, service quality and promotion on customer's decision in opening a Study Mobile Account at Bank BTPN Wow! Semarang City. Sampling in this study used purposive sampling which amounted to 100 respondents. Sampling with the criteria of Bank BTPN Wow! Semarang city and once decided to open a mobile phone account at Bank BTPN Wow! Semarang City. Testing in this data uses instrument testing, multiple linear analysis, and model testing. Based on the hypothesis test obtained that the influence of product skin, service quality and promotion has a positive and significant effect on customer decisions.*

***Keywords: product quality, service quality, promotion, customer decisions.***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Studi pada Bank BTPN Wow! Kota Semarang”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penelitian ini dilakukan di Bank BTPN Wow! Kota Semarang dengan sampel yang memadai. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan promosi mempengaruhi keputusan nasabah. Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Sri Sudarsi, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Stikubank Semarang sekaligus sebagai Dosen Wali saya.
4. Drs. Bambang Sutedjo, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, dukungan, dan saran untuk membimbing penyusunan skripsi ini.
5. Selaku dosen penguji sidang skripsi atas saran dan masukannya dalam perbaikan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan staff karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan.

7. Bapak Sudarmono selaku RSM Central Java 2, Bapak Tony Bintoro Bayu Aji selaku ASM Kota Semarang, dan seluruh karyawan Bank BTPN Wow! Kota Semarang yang membantu proses penelitian skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya yang telah memberikan doa, dukungan, dan nasihat untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Para responden nasabah Bank BTPN Wow! Kota Semarang yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat saya, Fahmi, Tara, Nidya, Henni, Fabyan, Bambang, Hendityo, Atikah, Resna, Yudhit, Daniar, Winda, Andy, Nicky, Arizka, dan semua teman – teman yang selalu memberikan support, nasihat dan doa untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh teman – teman S1 Manajemen angkatan 2015-2016 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis megharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kedepannya.

Semarang, 08 Februari 2021

Penyusun,



(MARISCHA DWI HAPSARI)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PENYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS</b> ....	9
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.1.1 Keputusan Nasabah .....	9
2.1.1.1 Teori Black Box .....	13
2.1.1.2 Keputusan Pembelian Teori Black Box .....	14
2.1.1.3 Dasar Pengambilan Keputusan .....	19
2.1.2 Kualitas Produk .....	21
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Produk .....	22
2.1.2.2 Jenis-jenis Produk Bank .....	24

2.1.3	Kualitas Layanan .....	25
2.1.3.1	Dimensi Kualitas Layanan.....	25
2.1.4	Promosi .....	27
2.1.4.1	Pengertian Promosi .....	27
2.1.4.2	Pengertian Bauran Promosi .....	28
2.1.4.3	Tujuan Promosi.....	30
2.1.4.4	Jenis-jenis Promosi.....	30
2.2	Peneliti Terdahulu.....	32
2.3	Hubungan antara variabel dan Pengembangan Hipotesis .....	34
2.3.1	Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah.....	34
2.3.2	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah .....	35
2.3.3	Hubungan Promosi terhadap Keputusan Nasabah .....	36
2.4	Kerangka Teoritis.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1	Objek Penelitian.....	38
3.2	Populasi dan Pengambilan Sampel .....	38
3.2.1	Populasi .....	38
3.2.2	Sampel.....	38
3.2.3	Teknik Sampling.....	40
3.3	Jenis dan Teknik Pengambilan Data .....	41
3.3.1	Jenis Data .....	41
3.3.2	Metode Pengumpulan Data .....	42
3.4	Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.4.1	Definisi Konsep .....	42
3.4.2	Skala Pengukuran Variabel .....	44
3.5	Uji Instrument Penelitian.....	45
3.5.1	Uji Validitas .....	45
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.6	Teknik Analisis Data.....	46

3.6.1 Analisis Linier Berganda .....	46
3.7 Uji Model .....	47
3.7.1 Uji F .....	47
3.7.2 Koefisien Determinasi $R^2$ .....	47
3.8 Uji Hipotesis .....	48
3.8.1 Uji t .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	49
4.1 Gambaran Umum Responden.....	49
4.2 Deskripsi Responden.....	49
4.3 Deskripsi Variabel .....	51
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Promosi dan Keputusan Nasabah .....	51
4.4 Uji Instrumen .....	54
4.4.1 Uji Validitas .....	54
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	57
4.5 Teknik Analisis Data.....	57
4.5.1 Analisis Linier Berganda .....	57
4.6 Uji Model .....	59
4.6.1 Uji F .....	59
4.6.2 Koefisien Determinasi $R^2$ .....	59
4.7 Uji Hipotesis .....	60
4.7.1 Uji t .....	60
4.8 Pembahasan .....	61
4.8.1 Kualitas Produk Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.....	61
4.8.2 Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.....	63
4.8.3 Promosi Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.....	66
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Keterbatasan Peneliti.....	69

5.3	Implikasi.....	70
5.3.1	Implikasi Teoritis.....	70
5.3.2	Implikasi Manajerial.....	71
5.4	Saran.....	73
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah Bank BTPN Wow! Kota Semarang Tahun 2017 .....	5
Tabel 2.1 Model Perilaku Pembelian .....	16
Tabel 2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1 Definisi Konsep .....	43
Tabel 3.2 Skala Likert .....	45
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran Kuesioner .....	49
Tabel 4.2 Deskripsi Responden .....	50
Tabel 4.3 Deskripsi Statistik.....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....	55
Tabel 4.5 Tabel Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.6 Tabel Analisis Linier Berganda.....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Proses Pengambilan Keputusan .....	14
Gambar 2.2 Kerangka Teoritis .....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 .....	81
LAMPIRAN 2 .....	86
LAMPIRAN 3 .....	98
LAMPIRAN 4 .....	108
LAMPIRAN 5 .....	115
LAMPIRAN 6 .....	118
LAMPIRAN 7 .....	119
LAMPIRAN 8 .....	121