

**PENGARUH KUALITAS ANALISIS INVESTASI, KEMUDAHAN
TRANSAKSI, MANAJEMEN INFORMASI DAN MANAJEMEN RISIKO
TERHADAP KEPUASAN INVESTOR**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program
Pendidikan Srata-1 Jurusan Manajemen Program
Studi Manajemen Keuangan



Oleh:

GALIHNA PRAYOGA

NIM :2010210084

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2014

**PENGARUH KUALITAS ANALISIS INVESTASI, KEMUDAHAN
TRANSAKSI, MANAJEMEN INFORMASI DAN MANAJEMEN RISIKO
TERHADAP KEPUASAN INVESTOR**

Diajukan oleh :

GALIHNA PRAYOGA

NIM : 2010210084

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 14-5-2014



(Lutfi, S.E.,M.Fin)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS ANALISIS INVESTASI, KEMUDAHAN TRANSAKSI, MANAJEMEN INFORMASI DAN MANAJEMEN RISIKO TERHADAP KEPUASAN INVESTOR

Disusun oleh :

GALIHNA PRAYOGA

NIM : 2010210084

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal *24-7-2014*

Tim Penguji

Ketua : Dr. Dra. Ec.Rr. Iramani, M.Si



.....

Sekretaris : Lutfi. S.E.,M.Fin



.....

Anggota : Muazaroh. S.E.,M.T



.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Galihna Prayoga
Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan, 21 September 1991
N.I.M : 2010210084
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Keuangan
Judul : Pengaruh Kualitas Analisis Investasi,
Kemudahan Transaksi, Manajemen Informasi
Dan Manajemen Risiko Terhadap Kepuasan
Investor.

Disetujui dan diterima baik oleh

Ketua Program Studi Studi S1 Manajemen
Tanggal :



Mellyza Silvy, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing

Tanggal : 14.5.2014



Lutfi S.E..M.Fin.

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis; dan pada kematianmu semua orang menangis sedih, tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum. (Mahatma Gandhi)

Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang menunggu, namun hanya didapat oleh mereka yang bersemangat mengejanya (Abraham Lincoln)

Visi tanpa tindakan hanyalah sebuah mimpi, tindakan tanpa visi hanyalah membuang waktu, visi dengan tindakan akan mengubah dunia (Joel Arthur Barker)

Jika anda memiliki keberanian untuk memulai, anda juga memiliki keberanian untuk sukses (David Visoot)

Setiap waktu dalam kehidupan anda dapat menjadi sebuah permulaan dari sebuah perkara besar (Leo Buaglia)

Sukses bukanlahlah akhir dari segalanya, kegagalan bukanlah suatu hal yang fatal, namun keberanian untuk meneruskan kehidupannya yang diperhatikan (Sir Winston Churchill)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang sangat berarti dan telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya ini.

1. Terima Saya ucapkan Kepada Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat serta hidayahNYA sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan ini. Tanpa rahmat karunia serta hidayahmu aku bukanlah apa – apa.
2. Untuk ibuku dan Ayahku dan keluarga kecilku. Terima kasih yang tak terhingga yang dapat aku berikan kepada ayah dan ibuku yang telah memberikan cinta dan kasih sayang, bahkan segalanya buatku. Terima kasih buat kerja keras demi pendidikan saya ini. Terima kasih atas pelajaran hidup yang sangat berharga yang bapak ibu berikan. Mungkin selama ini aku kurang mengerti akan kasih sayang yang ayah dan ibu berikan kepadaku, mungkin aku belum bisa membuat bapak dan ibu bangga dan aku tak mungkin bisa membalas kasih sayang yang telah bapak ibu berikan tapi aku akan berusaha sekuat tenaga untuk bisa membuat ayah dan ibu bangga dan bisa membahagiakan ayah dan ibu.
3. Untuk Pak Lutfi yang telah membimbing skripsi saya dan memberikan banyak pengetahuan sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan Sarjana saya.
4. Untuk kamu yang slalu dihatiku “ Iam waiting for forever”
5. Sahabat-sahabatku yang sudah membantu saya dan memberikan motivasi: Bahri, Dana, Banu, Fahmi dan kamu. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang baik memberikan masukan yang berarti selama ini.

6. Buat teman – teman seperjuangan kos REBEL: Karya, Deta, Mas Kacong, Haris,Baim, Ardi, Triya, Mas Dita, Mas Malik, Lingga, Patrik, Gilang, Serta Bapak dan Ibu kos yang slalu memberikan semangat, menghibur dan memberikan banyak bantuan kepada saya. I Just Wanna Say Thank You Friend. Sukses Buat Kita Semua..!!!!
7. Teman-teman senasib dan seperjuangan Mahasiswa S1 Manajemen Keuangan angkatan 2010.Terima kasih sudah mau membantu dan berkerja sama selama ini. Sukses terus teman-teman!!

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat, rahmat dan ridhonya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ *Pengaruh Kualitas Analisis Investasi, Kemudahan Transaksi, Manajemen Informasi Dan Manajemen Risiko Perusahaan Sekuritas Terhadap Kepuasan Investor*”.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah dalam rangka memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana strata satu (S1) jurusan manajemen keuangan STIE Perbanas Surabaya.

Skripsi ini dapat terselesaikan tentunya tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah membantu baik materiil maupun spiritual. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Psi. Tatik Suryani, M.M. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Lutfi, S.E., M.Fin selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis sehingga dapat terselesainya skripsi ini.
3. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah memberikan tambahan atas kekurangan-kekurangan yang ada dalam skripsi ini
4. Ibu Mellyza Silvy S.E.,M.Si. selaku ketua Program Studi S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya dan juga selaku dosen wali yang selalu mengarahkan dan membantu selama proses masa studi.

5. Bapak/ibu dosen-dosen yang telah mengajar, memberikan ilmu kepada saya selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya.
6. Terima kasih kepada seluruh staf perpustakaan dan karyawan STIE Perbanas Surabaya atas kerja samanya.

Penulis menyadari bahwa isi dan cara penyajian skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan, karena terbatasnya kemampuan penulis. Oleh karena itu segala kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk meningkatkan mutu dari penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surabaya,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.5 Penyusunan Instrumen Penelitian	31
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	34
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	34
3.9 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	41
4.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	41
4.2 Analisis Data.....	52
4.3 Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Keterbatasan.....	71
5.3 Saran.....	73
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Perbedaan Dan Persamaan Penelitian	14
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Kuesioner	32
Tabel 3.2 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	36
Tabel 3.3 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	38
Tabel 4.1 : Interval Kelas	53
Tabel 4.2 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Analisis Investasi	53
Tabel 4.3 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Transaksi	54
Tabel 4.4 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manajemen Informasi	56
Tabel 4.5 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manajemen Risiko	57
Tabel 4.6 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Investor	58
Tabel 4.7 : Hasil Uji Regresi Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3.1 : Kurva Daerah Penerimaan Dan Penolakan	40
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan usia	43
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	46
Gambar 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan dana yang Diinvestasikan	47
Gambar 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Persentase Dana	48
Gambar 4.8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Investasi	49
Gambar 4.9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Dalam Berinvestasi	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Penerimaan Kuesioner
- Lampiran 3 : Data Demografi Responden
- Lampiran 4 : Sektor Investasi Responden
- Lampiran 5 : Jawaban Responden Atas Variabel Analisis Investasi Dan Kemudahan Transaksi
- Lampiran 6 : Jawaban Responden Atas Variabel Manajemen Informasi, Manajemen Risiko Dan Kepuasan Investor
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas Sampel Kecil
- Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas Sampel Besar
- Lampiran 9 : Uji Regresi Berganda

**PENGARUH KUALITAS ANALISIS INVESTASI, KEMUDAHAN
TRANSAKSI, MANAJEMEN INFORMASI, DAN MANAJEMEN RISIKO
TERHADAP KEPUASAN INVESTOR**

***THE INFLUENCE OF INVESTMENT ANALYSIS QUALITY, EASE OF
THE TRANSACTION, INFORMATION MANAGEMEN AND RISK
MANAGEMENT OF SECURITIES COMPANY TOWARD INVESTOR
SATISFACTION***

ABSTRACT

Basic investment decision consists of rate of return, level of risk and the relationship between return and risk. The main reason people invest is to make a profit. Investment decisions are made is influenced by a brokerage firm. The services provided by securities firms are not the same. Better services will increase investor satisfaction. This study aimed to test the quality of the investment analysis, ease of the transaction, information management, and risk management for investor satisfaction. The sample of the study was investors who invest their funds in the capital markets in Surabaya. Methods of data collection in this study is through a questionnaire. With convenience sampling technique, researchers were able to collect 105 questionnaires from respondents in the area of Surabaya on 24 securities companies listed in the Stock Exchange. This study used multiple regression analysis to determine the effect of each variable. Result of this research shares that the ease of the transaction and risk management affect investor satisfaction.

Keywords : Investor Satisfaction, Investment Analysis Quality, Ease Of The Transaction, Information Management Risk Management.