

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN MEMBUKA REKENING  
TAHAPAN BCA DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Jurusan Manajemen



Oleh :

**RUT WURY HANDAYANI**  
**2011210070**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2015**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN MEMBUKA REKENING  
TAHAPAN BCA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**RUT WURY HANDAYANI**

**NIM : 2011210070**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : ..3. Agustus 2015..



**(Dra. Lindiawati, M.M)**

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN MEMBUKA REKENING TAHAPAN BCA DI SURABAYA

Disusun Oleh

**RUT WURY HANDAYANI**

**NIM : 2011210070**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 14 Agustus 2015

Tim Penguji

**Ketua : Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.**



**Sekretaris : Dra. Lindiawati, M.M**



**Anggota : Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT.**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rut Wury Handayani  
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 12 Mei 1993  
N.I.M : 2011210070  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Promosi  
terhadap Keputusan Membuka Rekening Tahapan  
BCA di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Sarjana Manajemen

Tanggal : 21 Oktober 2015



**(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)**

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 15 Oktober 2015



**(Dra. Lindiawati, M.M)**

## MOTTO

*Jika sesuatu tidak pernah kita coba,  
maka kita tidak akan pernah tahu.  
Dan segala sesuatu akan menjadi mudah,  
jika kita melakukannya dengan sungguh-  
sungguh.*

## PERSEMBAHAN

*Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai dan menjadi lebih mudah tanpa doa dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, Saya mengucapkan terima kasih dan mempersembahkan kepada :*

1. Tuhan Yesus Kristus yang memberikan segala hikmat, akal budi, kekuatan dan penyertaan hingga terselesainya skripsi ini dengan baik.
2. Orang tua yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberi semangat untuk tidak menyerah dalam setiap proses penyusunan skripsi. Karena perjuangan Papa dan Mama, Saya telah menyelesaikan pendidikan hingga menjadi Sarjana. Untuk saudara kembar Saya, Vony, terima kasih walaupun cuek tetapi kadang menanyakan kapan selesai skripsi.
3. Saudara-saudara yang tidak dapat Saya sebutkan satu per satu, terima kasih telah memberi dukungan untuk segera menyelesaikan pendidikan. Untuk saran dan kritik yang diberikan yang bermanfaat bagi kedepannya.
4. Dosen pembimbing Ibu Dra. Lindiawati, M.M, yang senantiasa mendampingi selama proses pembelajaran dan bimbingan skripsi ini. Berkat teguran, nasehat, dan kesabaran yang diberikan, Saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Dosen wali Saya Bapak Drs. Ec. Herizon, M.Si dan seluruh dosen beserta civitas akademika STIE Perbanas Surabaya, terima kasih atas kebersamaan yang dilewati selama perkuliahan ini.
6. *The one and only, Hendry.* Terima kasih telah menjadi teman, sahabat, kakak dan pasangan yang setia menemani, mendukung, menyemangati, memberikan banyak kritik demi terselesainya skripsi ini. *You are the best partner of my life!*
7. Sahabat Saya yang setia, Mega dan Indri yang menjadi tempat untuk bereksplorasi untuk mencurahkan keluh kesah dan berbagi banyak

pengalaman. Terima kasih karena masih menyediakan waktu untuk bertemu walaupun kita berbeda kesibukan.

8. Kakak kelas Saya, Mas Fahmi R. dan Mas Dipta yang telah membantu memberikan ilmunya dalam pengerjaan skripsi ini. Semua bantuan, kritik dan saran tidak akan Saya lupakan. Meskipun kalian telah memiliki kesibukan dalam pekerjaan namun masih menyempatkan waktu untuk berbagi ilmu dengan ikhlas.
9. Keluarga HMJM. Banyak cerita dan pengalaman, bukan tentang senang atau sedih namun kekeluargaan yang lahir diantara kita semua. Terima kasih telah memberikan kesempatan untuk menjadi bagian dari kalian, sejak dari menjadi anggota pembinaan hingga menjadi pengurus HMJM. Itu hanya sepenggal dari perjalanan kita, hanya doa dan harapan agar kita bisa dipertemukan bersama kembali dan berbagi banyak cerita.
10. Teman-teman seperjuangan: Mas Loyn, Mas Eko dan Mbak Greda, terima kasih atas kebersamaan selama skripsi ini, walaupun banyak rintangan tetap berjuang bersama. Seluruh angkatan 2011 yang tidak dapat Saya sebutkan satu per satu terima kasih atas waktu dan kebersamaan selama perkuliahan.

Kepada semua pihak yang tidak dapat Saya sebutkan satu per satu, ucapan terima kasih yang singkat ini kiranya merupakan bentuk perhatian atas doa dan dukungan kepada Saya. Kiranya kita semua kelak akan mendapat kebahagiaan dan kesuksesan di jalannya masing-masing. Amin.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Membuka Rekening Tahapan BCA di Surabaya”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan motivasi dari beberapa pihak. Sehubungan dengan itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M.T, selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Herizon, M.Si selaku Dosen Wali STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Dra. Lindiawati, M.M, selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa dengan penuh pengertian dan kesabaran telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing penelitian ini.
5. Seluruh Dosen, Karyawan, Staff, Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya, dan Staff Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari baik apalagi untuk dikatakan sempurna semua itu tidak lepas kodrat manusia, penulis yang selalu mempunyai kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Semoga penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.



Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Oktober 2015

Penyusun

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Perumusan Masalah.....	5
1.3    Tujuan Penelitian.....	6
1.4    Manfaat Penelitian.....	6
1.5    Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1    Penelitian Terdahulu.....	9
2.2    Landasan Teori.....	18
2.3    Kerangka Pemikiran.....	26
2.4    Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III   METODE PENELITIAN.....	28
3.1    Rancangan Penelitian.....	28
3.2    Batasan Penelitian.....	28
3.3    Identifikasi Variabel.....	29
3.4    Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5    Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.6    Instrumen Penelitian.....	36
3.7    Data dan Metode Pengumpulan Data.....	40
3.8    Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	41
3.9    Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ..	47
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	47
4.2	Analisis Data.....	55
4.3	Pembahasan .....	74
BAB V	PENUTUP .....	79
5.1	Kesimpulan .....	79
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	79
5.3	Saran .....	79

DAFTAR RUJUKAN  
DAFTAR LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Index Produk Tabungan Bank Konvensional Indonesia 2013-2014	4
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	15
Tabel 2.2 : Keuntungan Tabungan Tahapan	24
Tabel 3.1 : Skala Penilaian untuk Pernyataan Positif dan Negatif	34
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Kuesioner	37
Tabel 4.1 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Variabel Kualitas Produk	55
Tabel 4.2 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Variabel Kualitas Produk	56
Tabel 4.3 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.4 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.5 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Variabel Promosi	57
Tabel 4.6 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Variabel Promosi	58
Tabel 4.7 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Variabel Keputusan Membuka Rekening	58
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Variabel Keputusan Membuka Rekening	58
Tabel 4.9 : Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Kecil	59
Tabel 4.10 : Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar	59
Tabel 4.11 : Kategori Mean dari Variabel Bebas dan Terikat	60
Tabel 4.12 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk	61

Tabel 4.13	: Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.14	: Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Promosi	63
Tabel 4.15	: Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Membuka Rekening	63
Tabel 4.16	: Hasil Perhitungan Persamaan Regresi	64
Tabel 4.17	: Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	67
Tabel 4.18	: Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.19	: Ketentuan Metode Durbin Watson	68
Tabel 4.20	: Hasil Uji Autokorelasi	68
Tabel 4.21	: Koefisien Determinasi	71
Tabel 4.22	: Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) ANOVA (b)	72
Tabel 4.23	: Hasil Uji t dan Koefisien Determinasi Parsial	72

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Jurnal Pertama Penelitian Terdahulu	10
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Jurnal Kedua Penelitian Terdahulu	12
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Jurnal Ketiga Penelitian Terdahulu	13
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Jurnal Keempat Penelitian Terdahulu	14
Gambar 2.5 : Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen	22
Gambar 2.6 : Kerangka Pemikiran Penelitian	26
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden berdasarkan Usia	48
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Per Bulan	51
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menggunakan Produk	52
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Berkunjung ke Kantor Bank Sampai Saat Ini	54
Gambar 4.6 : Uji Heteroskedastisitas	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Sampel Kecil
- Lampiran 3 : Data Sampel Besar
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Tabulasi Data Sampel Besar
- Lampiran 6 : Karakteristik Responden
- Lampiran 7 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 8 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 9 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 10 : Analisis Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 12 : Jadwal Penulisan Skripsi

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND  
PROMOTION ON PURCHASE DECISION OF  
TAHAPAN BCA IN SURABAYA**

**Rut Wury Handayani**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : rutwury93@gmail.com

**ABSTRACT**

*The objective of this study is to examine the effect of product quality, service quality and promotion on purchase decision of the customers of Tahapan BCA in Surabaya. This study explores the effect of product quality, including performance, features, conformance, reliability, durability, serviceability, aesthetics and perceived quality; service quality factor, including reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible; and promotion factor, including advertising, sales promotion, publication and personal selling; toward purchase decision factor, including problem recognition, information search, alternatives evaluation, purchase decision and post-purchase behavior. The respondents are the holders of Tahapan BCA in Surabaya who, at least, have visited BCA counter at least twice. Questionnaires were used to collect primer data from 100 respondents. Since the research is a causal research accommodating three independent variables and one dependent variable, the statistical analysis used is Multiple Regression Analysis. The result of this research is that product quality, service quality and promotion positively and significantly affect the decision of BCA customers to open Tahapan BCA savings account in Surabaya. By the significance of the hypotheses test result, some recommendations can be accommodated to solve the problems namely innovate the design of its passbook (based on the means score of 3.86 of passbook appearance), improve the quality of service especially showing solution on the customers' problem and service speed (based on the score of 4.25), and extend the coverage of the its networking with merchants beneficial for Tahapan BCA customers.*

**Keywords** : *product quality, service quality, promotion, purchase decision*