

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN *PERSONAL SELLING* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TABUNGAN
MONAS PADA PT BANK DKI CABANG UTAMA
BALAIKOTA**

SKRIPSI

**VANIA CHARISTA
2112700418**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN *PERSONAL SELLING* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TABUNGAN
MONAS PADA PT BANK DKI CABANG UTAMA
BALAIKOTA**

SKRIPSI

**VANIA CHARISTA
2112700418**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
TABUNGAN MONAS PADA PT BANK DKI CABANG UTAMA
BALAIKOTA**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 26 Maret 2019



VANIA CHARISTA
NPM 2112700418

PERSETUJUAN PEMBIMBING

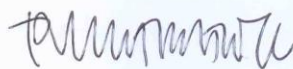
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
TABUNGAN MONAS PADA PT BANK DKI CABANG UTAMA
BALAIKOTA**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Gatot Prabantoro, SE, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 26 Maret 2019

Pembimbing,



Gatot Prabantoro, SE, MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, M.Sc

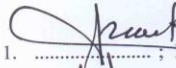

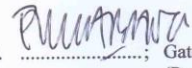
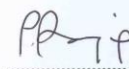
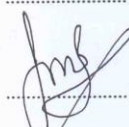
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
TABUNGAN MONAS PADA PT BANK DKI CABANG UTAMA
BALAIKOTA**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S1
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 26 Maret 2019
dengan nilai **B+**.

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen)
3. ; Gatot Prabantoro, SE, MM
(Pembimbing)
4. ; DR. Ir. Meita Pragiwani, MM
(Anggota Penguji)
5. ; Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
2. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak Gatot Prabantoro, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu DR. Ir. Meita Pragiwani, MM dan Bapak Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaganya atas saran dan kritik selama proses sidang.
5. Segenap dosen dan staff di Program Studi S-1 Manajemen STEI atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
6. Mama Neny, Papa Latif, Gilang, Mas Adin, Mama Yanti, Shela, Tante Dewi dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan bantuan penuh serta kepercayaan yang begitu besar untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Niken, Yolana, Zul, Dini, Dina, Puryanti, Yuli, Angel, Dira, Nanda yang selalu memberikan dukungan serta bantuan selama peneliti menyelesaikan skripsi.
8. Sahabat – sahabat Manajemen angkatan 2012, yang selalu memberi inspirasi dan meyakini peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi dan lulus tepat waktu.

9. Pemimpin dan teman-teman PT Bank DKI Cabang Utama Balaikota yang telah banyak memberi dukungan dan membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
10. Semua pihak yang mendukung dan tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan dan saran.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, peneliti juga menyadari dengan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang peneliti miliki maka Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak yang membacanya dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti dikemudian hari.

Jakarta, 26 Maret 2019



VANIA CHARISTA
NPM 2112700418

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vania Charista
NPM : 2112700418
Program Studi: S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
TABUNGAN MONAS PADA PT BANK DKI CABANG UTAMA
BALAIKOTA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 26 Maret 2019

Yang menyatakan,



Vania Charista

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI ...	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Pengertian bank.....	16
2.2.2 Pengertian pemasaran.....	17
2.2.3 Bauran pemasaran	18
2.2.4 Personal selling	19
2.2.5 Tujuan personal selling	21
2.2.6 Kualitas produk	22
2.2.7 Kualitas pelayanan	23
2.2.8 Keputusan pembelian	25
2.3 Hubungan antar Variabel Penelitian	27
2.4 Pengembangan Hipotesis	29
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian	29
BAB III METODA PENELITIAN	30
3.1 Strategi Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi penelitian	30
3.2.2 Sampel penelitian	30
3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	31
3.4 Operasional Variabel	32
3.5 Metoda Analisis Data	37

Halaman

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
	4.1 Profile Perusahaan.....	41
	4.2 Analisis Data	42
	4.2.1 Identifikasi responden	42
	4.2.2 Uji validitas	44
	4.2.3 Uji reliabilitas.....	47
	4.2.4 Koefisien determinasi.....	47
	4.2.5 Uji parsial	51
	4.2.6 Uji simultan.....	54
	4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	58
	5.1 Simpulan.....	58
	5.2 Saran.....	58
	5.3 Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya..	59
	DAFTAR PUSTAKA	60
	LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pengguna Tabungan Monas Tahun 2017-2018	4
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk	33
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel <i>Personal Selling</i>	35
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian	36
Tabel 4.1 Identifikasi Responden	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Secara Keseluruhan	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.5 Koefisien Determinasi Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian.....	48
Tabel 4.6 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian.....	49
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi <i>Personal Selling</i> dengan Keputusan Pembelian.....	50
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan <i>Personal Selling</i> dengan Keputusan Pembelian.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji t	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan.....	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel Penelitian	29
Gambar 4.1 Kerangka Hasil	57
Gambar 6.1 Histogram	67
Gambar 6.2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	67
Gambar 6.3 Scatterplot.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	62
Lampiran 2 SPSS Output	67
Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup Peneliti	69
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian	70