

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH 7P TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH OLEH NASABAH BCA DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu

Oleh:

NAMA : YANSON TEJOKUSUMA

NPM : 01120100020



Program Studi Ilmu Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Pelita Harapan

Surabaya

2013



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Yanson Tejokusuma

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120100020

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH 7P TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH OLEH NASABAH BCA DI SURABAYA“**

adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku–buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian–bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 28 November 2013

Yang membuat pernyataan



(Yanson Tejokusuma)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH 7P TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH OLEH
NASABAH BCA DI SURABAYA**

Oleh :

Nama : Yanson Tejokusuma

NPM : 01120100020

Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 28 november 2013

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Ronald Suryaputra ST, MM

Co-Pembimbing/Supervisor

Hananiel M. Gunawan, AAC, BA, MBA

Ketua Jurusan Manajemen

Ronald Suryaputra ST, MM

Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Louie Divinagracia, M.Sc. DBA





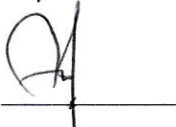
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada (hari dan tanggal sidang) telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : Yanson Tejokusuma
NPM : 01120100020
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH 7P TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH OLEH NASABAH BCA DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Ronald Suryaputra, S.T, M.M	,sebagai Ketua dan Pembimbing	
Yanuar Dananjaya, B.Sc, MM	,sebagai Penguji I	
Amelia, S.E, RFP-I, M.M	,sebagai Penguji II	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin memanjatkan syukur dan terima kasih yang luar biasa atas kasih dan karunia Tuhan Allah Bapa yang selama ini senantiasa membimbing dan menuntun setiap langkah yang dicapai oleh penulis hingga akhirnya penulis diberi kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Prof. Louie Divinagracia, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Ronald Suryaputra ST. MM., selaku dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Hananiel M. Gunawan, AAC, BA, MBA, selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar-mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.

5. Para staff administrasi Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.
6. Para responden, khususnya para mahasiswa remaja yang mengambil studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya sebagai representatif sebagian remaja yang berdomisili di Surabaya yang merupakan nasabah aktif BCA Surabaya.
7. Orang tua khususnya Papa dan Mama yang telah banyak membantu dan berdoa untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas terutama penelitian tugas akhir ini, serta mendukung sepenuhnya agar penulis mampu mewujudkan harapan dan cita-citanya untuk membahagiakan keluarga ini ke depannya setelah lulus dari Universitas Pelita Harapan Surabaya.
8. Teman-teman mahasiswa seperjuangan serta relasi-relasi yang selama ini berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah saling mendukung dan mendoakan agar dapat bersama-sama lulus dengan bangga dan membawa keharuman nama baik Universitas Pelita Harapan Surabaya.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Allah Bapa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 28 November 2013

Penulis

(Yanson Tejokusuma)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Bank	8
2.1.2 Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	10
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Pengembangan Hipotesis	19
2.4 Model Penelitian.....	23
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29

3.5 Metode Analisis Data.....	31
BAB IV ANALISIS DATA.....	42
4.1 Gambaran Umum Bank Central Asia	42
4.2 Analisis Data	43
4.2.1 Statistik Deskriptif	43
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data	46
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	62
4.3 Pembahasan.....	65
BAB V Kesimpulan.....	70
5.1 Simpulan	70
5.2 Implikasi	72
5.3 Rekomendasi.....	79
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

BAB II	
2.1 Proses Pengambilan Keputusan.....	16
2.2 Model Penelitian	23
BAB III	
3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
BAB IV	
4.1 <i>Confirmatory Analysis Exogenou</i>	52
4.2 <i>Full Structural Equation Model</i>	56

DAFTAR TABEL

BAB I	
1.1 Pemegang Saham BCA.....	2
1.2 Jumlah Nasabah 10 Bank Besar.....	3
BAB III	
3.1 Desain Inti Kuesioner.....	29
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.3 Keterangan dimensi Konstruk.....	35
3.4 Keterangan Hubungan konstruk.....	35
3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran.....	36
3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model.....	40
BAB IV	
4.1 Statistik Deskriptif.....	44
4.2 Indeks pengujian kelayakan model.....	48
4.3 Hasil Uji Normalitas Data.....	49
4.4 Descriptive Statistics.....	50
4.5 Mahalanobis Distance.....	51
4.6 Nilai Faktor Loading Konstruk Eksogen.....	54
4.7 Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen.....	54
4.8 Indeks Pengujian Kelayakan <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	57
4.9 <i>Regression Weight Full Structural Model</i>	58
4.10 Standardized Regression Weights.....	59
4.11 Hasil Standard Loading Data.....	60
4.12 Hasil Measurement Error Data.....	60
4.13 Perhitungan Reliabilitas Data.....	61
4.14 Hasil square standardized loading data.....	61
4.15 Perhitungan variance extracted data.....	62
4.16 Perbandingan Reliability dan Variance Extracted.....	62
4.17 Hasil Uji Hipotesis.....	64
BAB V	
5.1 Implikasi Teoritis.....	73
5.2 Implikasi Manajerial.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

A. Daftar Pertanyaan.....	A-1
B. Data Kuesioner.....	B-1
C. <i>Text Output</i> AMOS	C-1