

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH LAYANAN EDC MOBILE DAN GARANSI BANK
TERHADAP MINAT NASABAH
(STUDI KASUS PADA NASABAH BANK BJB CABANG BUAH BATU)
2017**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada
Program Studi D3 Manajemen Pemasaran

Disusun Oleh,
Eva Maskuria Maghfiroh
6704144116



Pembimbing,

Sampurno Wibowo, SE. MSi
NIP: 11660023

**D3 MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS ILMU TERAPAN
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2017**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Layanan EDC Mobile Dan Garansi Bank Terhadap Minat Nasabah” Studi kasus pada Nasabah Bank BJB Cabang Buah Batu adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam Tugas Akhir saya ini.

Bandung, 17 Juli 2017
Yang membuat pernyataan

Eva Maskuria Maghfiroh

Abstrak

Informasi dari www.apjii.or.id 2016 bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2016 adalah 132,7 juta dan Jika dibandingkan pengguna internet Indonesia pada tahun 2014 sebesar 88,1 juta *user*, maka terjadi kenaikan sebesar 44,6 juta dalam waktu 2 tahun (2014-2016) tentu data atau fakta ini menjelaskan bahwa teknologi informasi juga menjadi pendukung kegiatan ekonomi Yang paling terasa adalah dalam kegiatan transaksi dimana saat ini bisa dilakukan dengan cepat dan mudah, dampaknya perputaran perekonomian menjadi semakin efisien dan cepat ini menunjukkan bahwa warga Indonesia semakin sadar akan kebutuhannya terhadap internet.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Layanan *EDC Mobile* dan Garansi Bank terhadap Minat Nasabah pada Nasabah Bank BJB Cabang Buah Batu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, verifikatif dan deskriptif. Populasi penelitian ini adalah Nasabah Bank BJB Cabang Buah Batu. Jumlah sampel sebanyak 100 responden, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden nasabah yang menggunakan *EDC Mobile* dan membuat Garansi Bank. Data penelitian ini berupa data primer yang bersumber dari kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya, sedangkan analisis datanya menggunakan analisis deskriptif, dengan uji regresi sederhana dengan menggunakan metode skala *ordinal* sebagai skala pengukuran.

Hasil yang diperoleh adalah Layanan *EDC Mobile* dan Garansi Bank pada Bank BJB Cabang Buah Batu dinilai baik oleh responden dengan presentase sebesar 67% dan angka tersebut berada dalam kategori setuju. Sedangkan untuk Minat Nasabah pada Bank BJB Cabang Buah Batu dinilai baik oleh responden dengan presentase sebesar 68,70% dan angka tersebut berada dalam kategori setuju. Layanan *EDC Mobile* dan Garansi Bank berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Nasabah sebesar 63,2% dan sisanya 36,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti *atmosphere*, kualitas kinerja karyawan dll. Pada penelitian ini juga diperoleh persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = 9,191 + 0,424X$ artinya apabila pengaruh Layanan *EDC Mobile* dan Garansi Bank meningkat sebesar 1 poin, maka Minat Nasabah akan bertambah sebesar 0,424.

Kata kunci : Layanan *EDC Mobile*, Garansi Bank, Minat Nasabah

Abstract

Information from the www.apjii.or.id 2016 that the number of internet users in Indonesia 2016 is 132.7 millions and compared Indonesia internet users in 2014 of 88.1 millions users, then occurs the increase amounted to 44.6 million within 2 years (2014-2016) of course data or this fact explains that information technology has also become a proponent of economic kegiatan the most noticeably is the transaction which currently can be done quickly and easily Consequently, the turnaround of the economy became increasingly efficient and fast, this shows that the citizens of Indonesia are increasingly mindful of their needs against the internet.

This research aims to know the influence of EDC Services Mobile and Bank Guarantee against the Interests of the customer in the Bank's Branch BJB Stones. This research is quantitative research, verifikatif and descriptive. The population of this research is the Bank Branch BJB Stones. The number of samples as many as 100 respondents, whereas the technique of sampling non probability sampling techniques with purposive sampling technique that is to disseminate the questionnaire to respondents to the client using the EDC Bank Guarantee and make Mobile. This form of research data primary data sourced from a questionnaire that has been on test validity and reliabilitasnya, whereas its data analysis using descriptive analysis, with a simple regression test using ordinal scales as the scale of measurement.

The results obtained are Mobile and EDC Guarantee Service of the Bank on the Bank branch of BJB Stones graded by either respondent with percentage of 67% and the figure are in the category agrees. As for the Customer Interest on the Bank branch of BJB Stones graded by either respondent with percentage of 68.70% and the figure are in the category agrees. Services EDC Bank Guarantee and influential Mobile significantly to Interest the customer of 63.2% and the rest is 36.8% is affected by other factors not examined such as the atmosphere, the quality of performance of employees etc. On the research of linear regression equation also obtained a simple i.e. $Y = 9.191 + 0,424X$ means when the influence of EDC Services Mobile and Bank Guarantee increased by 1 point, then the customer will accrue Interest of 0.424.

Keywords: EDC Service Mobile, Bank Guarantee, the customer Interest

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan penelitian ini tepat waktu. Laporan tugas akhir ini menjadi salah syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya. Penulisan laporan penelitian ini tidak dapat terwujud tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Atas dasar itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Sampurno Wibowo, SE. MSi. Selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang berarti bagi penulis.
2. Kepada ibu Lisda Pitalokasari dan Rahayu Hana Puspita Rusli selaku pembimbing lapangan dari Bank BJB Cabang Buah Batu
3. Kepada karyawan di Bank BJB Cabang Buah Batu
4. Kepada orang tua saya yang telah mendukung saya dalam mengerjakan Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sebuah kesempurnaan. Segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Besar harapan penulis laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, 17 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Profil Perusahaan	1
1.1.2. Visi dan Misi	3
1.2. Latar Belakang	3
1.3. Perumasan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Kegunaan Penelitian	13
1.6. Sistematika Penelitain	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Landasan Teori	14
2.1.1. Manajemen Pemasaran	14
2.1.2. Pemasaran Jasa	15
2.1.3. Bauran Pemasaran Jasa.....	15
2.1.4. EDC Mobile Bank BJB	17
2.1.5. Garansi Bank BJB	19
2.1.6. Analisis STP (Segmenting, Targeting dan Positioning	21
2.1.7. Perilaku Konsumen	24
2.1.8. Minat Beli	24
2.1.9. Hubungan layanan EDC Mobile dan Garansi Bank Terhadap Minat Nasabah	27
2.2. Kerangka Pemikiran	28

2.3. Pengujian Hipotesis	28
2.4. Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Jenis Penelitian	31
3.1.1. Jenis Data	31
3.2. Variabel Operasional	32
3.2.1. Skala Operasional	37
3.3. Tahapan Penelitian.....	38
3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.4.1. Populasi	40
3.4.2. Sampel	40
3.4.3. Teknik Sampling	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data	42
3.6. Alat Ukur Penelitian	42
3.6.1. Uji Validitas	42
3.6.2. Uji Realibilitas	44
3.7. Teknik Analisis Data	44
3.7.1. Analisis Deskriptif	44
3.7.2. Uji Normalitas.....	46
3.7.3. Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	47
3.7.4. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	47
3.8. Pengujian Hipotesis	48
3.8.1. Uji F	49
3.8.2. Uji t	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Karakteristik Responden	50
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	51
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.2. Hasil Penelitian	53

4.2.1 Validitas dan Realibilitas.....	53
4.2.1. Uji Validitas	53
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	54
4.2.2. Analisis Deskriptif	55
4.2.3. Uji Normalitas	58
4.2.4. Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	60
4.2.5. Analisi Regresi Linier Sederhana	60
4.2.6. Uji F	61
4.2.7. Uji t	62
BAB V PENUTUP	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan	65
5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	66
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2.2. Variabel Operasional	35
Tabel 3.1. Desain Skala Likert	39
Tabel 3.2. Kategori skor jawaban.....	46
Tabel 4.1. Tabel Validitas X dan Y	45
Tabel 4.2. Reabilitas X	56
Tabel 4.3. Reabilitas Y	56
Tabel 4.4 Analisis Variabel Layanan EDC Mobile dan Garansi Bank	57
Tabel 4.5 Analisis Variabel Minat Nasabah.....	58
Tabel 4.6. Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.7. Hasil Uji R.....	61
Tabel 4.8. Koefisien Regresi Linier Sederhana.....	62
Tabel 4.9. Hasil Uji F	63
Tabel 4.10. Hasil Uji T	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kantor Bank BJB cabang buah batu.....	2
Gambar 1.2. Logo Bank BJB.....	3
Gambar 1.3. Struktur organisasi Bank BJBcabang buah batu.....	3
Gambar 1.4. Pengguna internet di Indonesia tahun 2016.....	4
Gambar 1.5. Nasabah Pengguna BJB Digi 2017.....	5
Gambar 1.6.Data task force program elektronifikasi dan keuangan inklusif Bank Indonesia	7
Gambar 1.7. EDC Mobile Bank BJB	8
Gambar 1.8. Pengguna Mesin EDC Mobile Bank BJB.....	8
Gambar 1.9. Pelaku Usaha Pengguna Mesin EDC 2014.....	9
Gambar 1.10. Grafik Nasabah Garansi Bank 2016	11
Gambar 2.1. Mesin EDC Mobile Bank BJB	18
Gambar 2.2. Proses pembuatan Garansi Bank (JAMKRIDA)	20
Gambar 2.3. Analisis STP Yang Telah Di Modifikasi	22
Gambar 2.4. Model Hierarki Respon	28
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.2. Tahapan Penelitian.....	39
Gambar 3.3. Kriteria interpretasi nilai.....	47
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	52
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Layanan EDC Mobile dan Garansi Bank (X)	57
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Minat Nasabah (Y).....	59
Gambar 4.7 Uji Normalitas	60