

**PENGARUH LOKASI, JENIS PRODUK, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH JASA PT  
BANK RAKYAT INDONESIA TBK CABANG A. RIVAI  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagai Dari Syarat-Syarat**

**Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh:**

**AHMAD SADIKIN**

**NPM 17.01.11.0.121**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG**

**2021**

UNIVERSITAS TRIDINANTI

FAKULTAS EKONOMI

PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : AHMAD SADIKIN  
Nomor Pokok/NIRM : 17.01.11.01.21  
Jurusan/Prog. Studi : ekonomi/Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Pemasaran  
Judul Skripsi : PENGARUH LOKASI JENIS PRODUK DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH JASA PT  
BANK RAKYAT INDONESIA TBK CABANG A RIVAI  
PALEMBANG

Pembimbing Skripsi :  
Tanggal 25/10/2020 Pembimbing I:

Kartawinata, SE., M.Si.  
NIDN : 0214125901

Tanggal 25/10/2020 Pembimbing II:

MA Baidowi, SE., MM  
NIDN : 0226025801

239/PS/DFE/21

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS  
NIDN : 0200526401

Mariyam Zanariah, SE, M.M  
NIDN : 0222096301

UNIVERSITAS TRIDINANTI


FAKULTAS EKONOMI

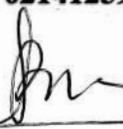
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : AHMAD SADIKIN  
Nomor Pokok/NIRM : 17.01.11.01.21  
Jurusan/Prog. Studi : ekonomi/Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Pemasaran  
Judul Skripsi : PENGARUH LOKASI JENIS PRODUK DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH JASA PT  
BANK RAKYAT INDONESIA TBK CABANG A RIVAI  
PALEMBANG

Penguji Skripsi

Tanggal 25/10/2021 Ketua Penguji :  **Kartawinata, SE., M.Si.**  
NIDN : 0214125901

Tanggal 14/10/2021 Penguji 1 :  **MA Baidowi, SE., MM**  
NIDN : 0226025801


Tanggal 21/10/2021 Penguji 2 :  **Yunidar Erina, SE, M, Si**  
NIDN : 0230066302

239/PS/DFE/21

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi  
Tanggal 25/10/2021

Ketua Prodi Studi  
Tanggal 25/10/2021

  
**Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS**  
NIDN. 0205026401

  
**Mariyam Zanariah, SE, M.M**  
NIDN : 0222096301

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**'DUA MUSUH TERBESAR KESUKSESAN ADALAH PENUNDAAN DAN ALASAN,  
MAKA BESARKANLAH KESUKSESAN DENGAN MENGECILKAN PENUNDAAN DAN  
DENGAN TANPA ALASAN''**

**'TIDAK ADA YANG SIA-SIA DALAM BELAJAR KARENA ILMU AKAN  
BERMANFAAT PADA WAKTUNYA'**

**KUPERSEMBAHKAN KEPADA:**

- **Kedua Orang Tua**
- **Seluruh Keluarga Besar**
- **Teman – Teman di Universitas  
Tridinanti Palembang**
- **Almamater Universitas  
Tridinanti Palembang**
- **Dan sahabat Karibku yang  
Membantu disaat Sedang susah**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Sadikin

Nomor Pokok : 17.01.11.01.21

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Program Pendidikan : Strata 1 (S1)

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, 27 September 2021

Penulis,

  
Ahmad Sadikin

## **RIWAYAT HIDUP**

AHMAD SADIKIN, lahir di Palembang pada tanggal 21 juli 1996 anak kedua dari 3 bersaudara dari Bapak Muhamad Daud dan Ibu Elvi Sukaisih

Sekolah Dasar di selesaikan pada tahun 2008 di SD Negeri 208 Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2011 di SMP Negeri 21 Palembang. Sekolah Menengah Kejuruan diselesaikan pada tahun 2014 di SMK Yayasan Pembina 2 Palembang. Pada Tahun 2017 melanjutkan Pendidikan ke program Studi Strata 1 Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinati Palembang.

Palembang, Agustus 2021

AHMAD SADIKIN

## KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Allah s.w.t. atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Lokasi, Jenis Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah memilih jasa PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang A.Rivai Palembang ”**. Penulisan proposal skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi program studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini, penulis secara khusus menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah,MP. selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial,SE,M.Si,Ak.CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Dr. Ima Andriyani, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
4. Ibu Mariyam Zanariah, SE.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.
5. Bapak Kartawinata, SE.,M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya guna membimbing penulis sehingga proposal skripsi dapat terselesaikan.

6. Bapak MA Baidowi SE.,MM selaku Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktunya guna membimbing penulis sehingga proposal skripsi dapat terselesaikan.
7. Kepada seluruh Staff tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
8. Berbagai pihak yang tida bisa penulis sebutkan satu persatu namun telah berkontribusi dan membantu dalam penusunan proposal skripsi ini.

Palembang, September 2021

Penulis,

Ahmad Sadikin



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....,</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis .....	5
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.2 Keputusan Nasabah.....	7
2.1.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah.....	8
2.1.2.2 Dimensi Dan Indikator Keputusan Nasabah .....	12
2.1.3 Lokasi .....	13
2.1.3.1 Dimensi Dan Indkator Lokasi.....	17
2.1.4 Produk .....	18
2.1.4.1 Dimensi Dan Indikator Produk.....	23
2.1.5 Pelayanan.....	24
2.1.5.1 Dimensi Dan Indikator Pelayanan .....	26
2.2 Penelitian yang Relevan.....	29

2.3 Kerangka Berfikir .....	32
2.4 Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	35
3.1.1 Tempat Penelitian .....	35
3.1.2 Waktu Penelitian.....	35
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.2.1 Sumber Data .....	36
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	38
3.3.1 Populasi .....	38
3.3.2 Sampel Dan Teknik Sampling .....	39
3.4 Rancangan Penelitian.....	40
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	41
3.5.1 Variabel Penelitian.....	41
3.5.2 Definisi Operasional Variabel .....	42
3.6 Instrumen Penelitian .....	44
3.6.1 Uji Validitas.....	45
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	46
3.7 Teknik Analisis Data .....	46
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	47
3.7.2 Analisis Statistik Inferensial.....	47
3.7.2.1 Uji Asumsi Klasik .....	47
3.7.2.2 Regresi Linear Berganda.....	49
3.7.2.3 Koefisien Korelasi .....	50
3.7.2.4 Koefisien Determinasi.....	50
3.8 Uji Hipotesis Penelitian .....	51
3.8.1 Uji Simultan.....	51
3.8.2 Uji Parsial .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	53

4.1.1. Sejarah PT Bank BRI .....	53
4.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	56
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	62
4.3 Deskripsi Data Penelitian.....	65
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	65
4.3.2 Analisis Deskriptif.....	73
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	75
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
4.3.5 Uji Koefisien Korelasi.....	81
4.3.6 Uji koefisien Determinasi.....	82
4.3.7 Uji Hipotesis Statistik (uji F dan uji T).....	83

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
2.1 Penelitian Yang Relavan .....	31
3.1 Jadwal Penelitian .....	35
3.2 Variabel Dan Definisi Operasional .....	42
3.3 Instrumen Penelitian.....	44
3.4 Regresi Linear Berganda .....	49
3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	50

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Berfikir .....	32

## ABSTRAK

**Ahmad Sadikin, Pengaruh Lokasi, Jenis Produk, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah memilih jasa PT. Bank Rakyat Indonesia TBK KC. A. Rivai Palembang. (dibawah bimbingan Bapak Kartawinata, S.E., M.Si dan Bapak MA Baidowi S.E., M.M).**

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan Lokasi, Jenis Produk, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian PT. Bank Rakyat Indonesia TBK KC. A. Rivai Palembang. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2.120 orang dan sampel yang diambil sebanyak 95 orang responden. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Adapun data primer yang diperoleh penulis dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, dengan melakukan uji Persamaan regresi linier berganda diperoleh:  $Y = 1.222 + 0,0009(X_1) + 0,331(X_2) + 0,268(X_3) + e$  dengan koefisien determinasi yang diperoleh  $R^2 = 0,576$  atau 57,6% yaitu variabel independen (Lokasi, Jenis Produk, dan budaya Pelayanan) yang mempengaruhi variabel dependen (Keputusan Pembelian) sebesar 57,6% sedangkan sisanya 42,4% dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti. Sedangkan uji hipotesis dilakukan dengan uji t dan uji F berdasarkan hasil pengolahan data dengan spss 25.0 pada uji F diperoleh F hitung 8.684 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,01$  yang menunjukkan variabel, Jenis Produk ( $X_2$ ), dan Pelayanan ( $X_3$ ) secara bersama-sama mempengaruhi variabel Keputusan Nasabah sedangkan variabel Lokasi ( $X_1$ ) tidak mempengaruhi variabel keputusan nasabah. Pada uji t untuk variabel Lokasi secara parsial diperoleh nilai signifikan  $t = 0,923 < 0,01$  yang menunjukkan variabel Lokasi secara parsial tidak mempengaruhi

Keputusan Nasabah. Dan uji t untuk variabel Jenis Produk diperoleh nilai signifikan  $0,001 < 0,01$  yang menunjukkan bahwa variabel Produk secara parsial mempengaruhi Keputusan Nasabah. Serta uji t untuk variabel Pelayanan diperoleh nilai signifikan  $0,006 < 0,01$  yang menunjukkan bahwa variabel Pelayanan secara parsial mempengaruhi Keputusan Nasabah.

Kata Kunci : Lokasi, Jenis Produk, Pelayanan, Keputusan Nasabah.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada hakikatnya persaingan antar bank yang ada di Indonesia sering mengalami perubahan-perubahan dikarenakan munculnya pemain-pemain baru yang mentransformasi industry, dengan teknologi-teknologi baru serta keunikan dan inovasi yang masing-masing bertujuan untuk menciptakan loyalitas nasabah.

Akibat begitu ketatnya persaingan, maka antusias bank yang ada di Indonesia semakin tinggi untuk mempromosikan atau mengenalkan barang dan jasa yang mereka tawarkan dengan berbagai macam kelebihan dan keunggulan dari jasa perbankan tersebut. Salah satu bank yang ada di Indonesia (Bank Rakyat Indonesia) berlomba dan berusaha untuk memasarkan produk dan jasanya agar dapat memperbanyak jumlah nasabah dan menjaring pengendapan dana sebanyak mungkin di Bank Rakyat Indonesia sehingga terciptanya kepuasan dan loyalitas nasabah.

Bank Rakyat Indonesia memiliki lebih dari 9.600 unit kerja yang tersebar di seluruh Indonesia, Bank Rakyat Indonesia juga dibantu oleh 467 kantor cabang , 611 kantor cabang pembantu, 952 kantor kas dan 5.832 BRI unit.

Salah satunya cabang Bank Rakyat Indonesia yang beralamatkan di Jln A Rivai di kota Palembang yang lokasinya dekat dengan fasilitas umum, berada ditengah kota, dan ,dekat dengan kantor pemerintahan. Dan Cabang yang berada di Jln A Rivai ini juga berada dalam satu Gedung Bersama kantor wilayah Palembang Bank Rakyat Indonesia.



Lokasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah dikarenakan oleh kedekatan antara rumah dan nasabah dengan lokasi bank yang mudah dijangkau oleh kendaraan serta kondisi Gedung dengan adanya pengaturan ruang, pemeliharaan Gedung sehingga membuat nasabah menjadi nyaman. penentuan lokasi bank merupakan kebijakan yang harus diambil dengan hati-hati. Kantor bank harus dibangun ditempat yang strategis, dekat dengan nasabah berada, mudah pencapaiannya, dekat dengan penyedia tenaga kerja, dan dekat dengan bank Indonesia.

Produk juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah. Produk adalah barang atau jasa yang memungkinkan perbankan untuk mendapatkan nilai tambah, produk. Bank terbagi terdiri dari produk simpanan (giro, tabungan dan deposito), pinjaman (*kredit*) atau jasa bank lainnya seperti *transfer, kliring, inkaso safe deposit box, credit card, letter of credit, bank garansi, traveler cheque, bank draf*, dan jasa bank lainnya.

Kualitas pelayanan juga memainkan peran penting dalam pemasaran semua produk. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. Karena kualitas pelayanan terbaik menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya, loyalitas nasabah merupakan tujuan akhir dari semua perusahaan perbankan dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan mereka. Kualitas pelayanan diharapkan mampu memberikan suatu dorongan terhadap nasabah untuk tetap menjalankan ikatan

hubungan yang kuat dengan pihak perbankan. Sehingga terbentuk loyalitas dalam diri nasabah.

Keputusan nasabah adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satunya. Pengambilan keputusan konsumen pada dasarnya merupakan proses pemecah masalah.

Sehubungan dengan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Lokasi, Jenis Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Jasa PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (cabang A Rivai Palembang) “**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah lokasi, jenis produk, dan pelayanan secara simultan mempengaruhi keputusan nasabah memilih jasa bank BRI Cabang A Rivai Palembang?
2. Apakah lokasi secara parsial mempengaruhi keputusan nasabah memilih jasa bank BRI Cabang A Rivai Palembang?
3. Apakah produk secara parsial mempengaruhi keputusan nasabah memilih jasa bank BRI Cabang A Rivai Palembang?
4. Apakah pelayanan secara parsial mempengaruhi keputusan nasabah memilih jasa bank BRI Cabang A Rivai Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisa dan membuktikan:

1. Pengaruh lokasi, jenis produk, dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih jasa bank BRI cabang A Rivai Palembang.
2. Pengaruh lokasi secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih jasa bank BRI cabang A Rivai Palembang.
3. Pengaruh produk secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih jasa bank BRI cabang A Rivai Palembang.
4. Pengaruh pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih jasa bank BRI cabang A Rivai Palembang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi tambahan bagi peneliti berikutnya.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah akademik sehingga berguna untuk membangun ilmu.
2. Manfaat secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bank BRI sebagai bahan pemasukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan bank BRI, terutama sehubungan dengan lokasi, produk, dan pelayanan sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah

## DAFTAR PUSTAKA

Abdurahman, Nana. Herdianadan Achmad Sanusi. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Cv Pustaka Setia.

Bejo, Siswanto. 2015. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.

Boyd, Walker larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Darmadji. 2006. *Pasar Modal Di Indonesia Pendekatan Tanya Jawab*. Jakarta: Pt Salemba Empat.

Gaspenz, Vincent 2012. *Produksi dan Investasi Management edisi 8*. Bogor: Banyumedia Publishing.

Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2012. *Marketing Management 14<sup>th</sup> edition*. New jersey: Pearson Education, inc.

Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga..

Muanas, Ahmad. 2013. *Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Buana Indomobil Trada*. Malang: (Jurnal Ilmu & Riset Manajemen vol 3 no. 49).

Sangaji, & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Schiffman, Wisenblit. 2015. *Customer Behavior Edisi ke-11*. New jersey: Person Education.

Shiffman, L.G., & Kanuk, L.L. 2010. *Consumer Behaviour (10th ed)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Stanton, William. 2012. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.

Wahyono, Sentot Imam. 2010. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wijaya, Tony 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Pt Indeks.