

**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP
ATRIBUT-ATRIBUT YANG DITAWARKAN
BANK BPD DIY CABANG SLEMAN**

SKRIPSI



Ditulis Oleh

Nama : CANDRA RIASARI
Nomor Mahasiswa : 00311197
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP
ATRIBUT-ATRIBUT YANG DITAWARKAN
BANK BPD DIY CABANG SLEMAN**

SKRIPSI



Ditulis Oleh

Nama : CANDRA RIASARI
Nomor Mahasiswa : 00311197
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT-ATRIBUT YANG DITAWARKAN BANK BPD DIY CABANG SLEMAN

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Ditulis Oleh

Nama : CANDRA RIASARI
Nomor Mahasiswa : 00311197
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

ABSTRAK

Keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah Bank BPD DIY Cabang Sleman ditentukan oleh berbagai atribut yang melekat pada Bank BPD DIY Cabang Sleman. Atribut-atribut tersebut meliputi variasi produk, fasilitas, pelayanan, tingkat keamanan dan tingkat suku bunga. Dari beberapa atribut tersebut, pengetahuan perusahaan (Bank) terhadap sikap nasabahnya dalam memanfaatkan jasa/layanan yang disediakan hendaknya perlu dilakukan secara kontinyu, karena dapat digunakan pula untuk mengevaluasi kinerja perusahaan (Bank) itu sendiri. Oleh karena itu penulis mengangkat permasalahan tersebut kedalam penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap konsumen terhadap atribut-atribut yang ditawarkan Bank BPD DIY Cabang Sleman dan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut-atribut yang ditawarkan Bank BPD DIY Cabang Sleman jika dilihat dari karakteristik usia dan pendapatan nasabah. Obyek penelitian adalah pada Bank BPD DIY Cabang Sleman. Metode yang digunakan adalah dengan *Analisis Indeks Sikap (Formulasi Fisbein)*, *Analisis Kai Kuadrat (Chi-Squares)* serta *Analisis Koefisien Kontingensi dan Analisis Koefisien Kontingensi Maksimum*.

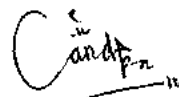
Secara keseluruhan, setelah dilakukan penelitian dapat diketahui bahwa dari hasil perhitungan indeks sikap diperoleh nilai sebesar 16400 dan berada pada rentang 14401-19200 yang menunjukkan bahwa sikap konsumen terhadap atribut-atribut yang ditawarkan Bank BPD DIY Cabang Sleman adalah positif. Nilai indeks sikap tertinggi terdapat pada keamanan nasabah ketika bertransaksi di Bank BPD DIY Cabang Sleman, yang kedua terdapat pada ketelitian dan kecepatan karyawan dalam melayani nasabah, dan yang ketiga terdapat pada keamanan dana yang disimpan. Dan dapat diketahui juga bahwa ada hubungan yang erat antara karakteristik konsumen, yaitu usia terhadap atribut variasi produk dalam prosedur dan syarat administrasi dan usia terhadap fasilitas serta antara karakteristik konsumen, yaitu pendapatan nasabah terhadap atribut keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah dan pendapatan nasabah terhadap keamanan dana nasabah yang disimpan pada Bank BPD DIY Cabang Sleman.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta,2004

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Candra Riasari', with a horizontal line underneath.

(Candra Riasari)

**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP
ATRIBUT-ATRIBUT YANG DITAWARKAN
BANK BPD DIY CABANG SLEMAN**

Diajukan Oleh :

Nama : CANDRA RIASARI
Nomor Mahasiswa : 00311197
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 19 Juli 2004

**Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,**



(Nurul Ngaini, Dra, Hj, MM.)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT-ATRIBUT YANG
DITAWARKAN BANK BPD DIY CABANG SLEMAN**

Disusun Oleh: CANDRA RIASARI

Nomor mahasiswa: 00311197

Telah dipertahankan di depan Penguji dan dinyatakan **LULUS**

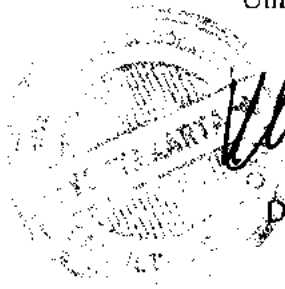
Pada tanggal: 12 Agustus 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM
Penguji : Drs. Nursya'bani Purnama, M.si



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. H. Suwarsono, MA

HALAMAN MOTTO

“...sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap...”

(QS. Alam Nasryrah : 6-8)

Akal merupakan cahaya dalam kegelapan sedangkan amarah merupakan kegelapan ditengah terang cahaya. Waspadalah, biarlah akal, bukan amarah yang menjadi petunjuk jalan. Tuhan tidak membuat kegelapan, Dia menganugerahi manusia akal dan ilmu. Sungguh mulia mereka yang menggunakan akal dan ilmu.

(Kahlil Gibran)

Pengetahuan adalah terang, yang mempercayai kehangatan kehidupan dan semua yang mencari boleh menikmatinya.

(Kahlil Gibran)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan teruntuk:

♥ *Bapak dan Ibu (Supono S, ST dan Latimah)*

*yang selalu membimbingku dengan kasih sayang
dan kesabaran dalam setiap untaian nafas
kehidupanku.*

♥ *Kakakku Agung dan Bagus yang selalu
membantuku setiap waktu.*

♥ *Sahabat-sahabatku.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar kesarjanaan jenjang strata satu pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini telah melalui banyak sekali hambatan dan rintangan yang mau tidak mau harus dihadapi dan diselesaikan dengan kebesaran hati. Namun berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulisan ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis berkeinginan untuk mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. Ir. Luthfi Hasan, MS, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Drs. H. Suwarsono, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
3. Dra. Hj. Nurul Ngaini, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk dalam pelaksanaan penulisan skripsi ini kepada penulis.

4. Para Dosen Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama penulis kuliah di UII Yogyakarta.
5. Orang tuaku tercinta Bapak Supono Sajuri, ST dan Ibu Latimah yang selalu memberikan dukungan, bimbingan dan do'a serta pengorbanan yang tanpa pamrih kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua Kakakku tersayang, Mas Agung Riyadi, SE dan Mas Bagus Prananjaya, ST yang selalu memberikan do'a dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Murdiyana, SE, MM, selaku Pemimpin Cabang pada Bank BPD DIY Cabang Sleman yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan riset penelitian.
8. Bapak Teguh Wiratmo, selaku Kepala Bagian Personalia Bank BPD DIY Cabang Sleman yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam proses penelitian.
9. Bapak Wawan, selaku staf perusahaan yang telah begitu banyak membantu memberikan data-data yang diperlukan untuk terselesainya penulisan ini.
10. Seluruh staf dan karyawan Bank BPD DIY Cabang Sleman pada umumnya.
11. *My best friends* yang tergabung dalam "*Genk Boesoek*" : Ani Fauzul Muna (*Muna*), Anih Nurhaeni (*Anih*), Desrini Sagita (*Rini*), Erlina

Indriani (*Lina*), Kharisma Tsani Solikhah (*Ima*), Marysa Wulandriati (*Icha*), Susiyanti (*Susi*), Tri Endra Dewi (*Dewi*) dan Tri Utami (*Tiwuk*).
Thank's a lot yaaa atas hari-hari yang indah selama kuliah...! *I Love You Friends!*

12. Teman-temanku TK : Eny, Haryanti, Parno, Rus, dan Santi serta teman-temanku SMP : Agus BS, Agus K, Aris P, Atun, Erwin, Haryanto, Manis, Panggih, Yani dan Mas JQ, thank's a lot ya pren sudah mau bersahabat denganku selama ini.....

13. "Pak Eko" yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan bantuan atas terselesainya skripsi ini

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca. Akhir kata penulis berdo'a semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta,.....2004

Penulis,

Candra Riasari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	9

2.2. LANDASAN TEORI.....	13
2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	13
2.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.3. Pengertian Konsep Pemasaran.....	16
2.2.4. Pengertian Perilaku Konsumen.....	16
2.2.5. Sikap Konsumen.....	17
2.2.5.1. Pengertian Sikap Konsumen.....	17
2.2.5.2. Struktur Sikap.....	18
2.2.5.3. Pembentukan Sikap.....	19
2.2.5.4. Fungsi Sikap.....	21
2.2.5.5. Model Sikap.....	22
2.2.6. Jasa.....	25
2.2.6.1. Pengertian Jasa.....	25
2.2.6.2. Karakteristik Jasa.....	26
2.2.6.3. Kualitas Jasa.....	27
2.2.7. Pengertian Bank.....	27
2.3. HIPOTESIS PENELITIAN.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian.....	31
3.1.1. Sejarah Singkat Bank BPD DIY.....	31
3.1.2. Kantor Pusat dan Tempat Kedudukan.....	32
3.1.3. Visi dan Misi Bank BPD DIY.....	32
3.1.4. Kepemilikan.....	33

3.1.5. Struktur Organisasi.....	36
3.1.6. Kebijakan Manajemen.....	37
3.1.7. Laporan Manajemen.....	38
3.1.8. Tingkat Kesehatan Bank.....	44
3.1.9. Tanggung Jawab Sosial.....	44
3.2. Variabel Penelitian.....	45
3.2.1. Variabel Karakteristik.....	45
3.2.2. Variabel Atribut.....	46
3.3. Data yang diperlukan.....	47
3.3.1. Data Primer.....	48
3.3.2. Data Sekunder.....	48
3.4. Instrumen/Alat Pengumpul Data.....	48
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
3.6. Populasi dan Sampel.....	50
3.6.1. Populasi.....	50
3.6.2. Sampel.....	50
3.7. Metode Analisis Data.....	51
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	51
3.7.2. Analisis Statistika.....	52

BAB IV ANALISIS DATA

4.1. Deskripsi Penelitian.....	58
4.2. Karakteristik Responden.....	58
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	60

4.3.1. Uji Validitas	60
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	60
4.4. Analisis Kuantitatif/Statistika.....	64
4.4.1. Analisis Sikap Konsumen.....	64
4.4.2. Analisis Kai Kuadrat dan Koefisien Kontingensi	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	140
5.2. Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Perkembangan Penghimpunan Dana.....	41
Tabel 3.2.	Perkembangan Penyaluran Kredit KUK dan Non KUK...	41
Tabel 3.3.	Penyaluran Kredit Program Tahun 2002.....	42
Tabel 4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	59
Tabel 4.3.1.1.	Uji Validitas Pernyataan Variabel Keyakinan.....	61
Tabel 4.3.1.2.	Uji Validitas Pernyataan Variabel Evaluasi.....	62
Tabel 4.3.2.	Uji Reliabilitas Variabel Keyakinan dan Evaluasi.....	63
Tabel 4.4.1.1a	Perhitungan Indeks Sikap Usia kurang dari 25 tahun.....	65
Tabel 4.4.1.1b	Perhitungan Indeks Sikap Usia 25 tahun-35 tahun.....	68
Tabel 4.4.1.1c	Perhitungan Indeks Sikap Usia 35 tahun-45 tahun.....	71
Tabel 4.4.1.1d	Perhitungan Indeks Sikap Usia diatas 45 tahun.....	74
Tabel 4.4.1.1.	Hasil perhitungan Indeks Sikap Berdasarkan Karakteristik Usia.....	76
Tabel 4.4.1.2a	Perhitungan Indeks Sikap Pendapatan Kurang dari Rp.750.000.....	78
Tabel 4.4.1.2b	Perhitungan Indeks Sikap Pendapatan Rp.750.000 - Rp.1.500.000.....	81
Tabel 4.4.1.2c	Perhitungan Indeks Sikap Pendapatan Rp.1.500.000 Rp.3.000.000.....	84

Tabel 4.4.1.2 Hasil Perhitungan Indeks Sikap Berdasarkan Karakteristik Pendapatan.....	86
Tabel 4.4.2 Perhitungan Indeks Sikap secara keseluruhan.....	87
Tabel 4.4.2.1. Pendapat Responden Tentang Usia dan Variasi Produk.....	90
Tabel 4.4.2.2. Pendapat Responden Tentang Usia dan Prosedur Administrasi.....	92
Tabel 4.4.2.3. Pendapat Responden Tentang Usia dan Fasilitas.....	94
Tabel 4.4.2.4. Pendapat Responden Tentang Usia dan Kenyamanan Ruang Tunggu.....	97
Tabel 4.4.2.5. Pendapat Responden Tentang Usia dan Keramahan serta Kesopanan Karyawan.....	99
Tabel 4.4.2.6. Pendapat Responden Tentang Usia dan Ketelitian serta Kecermatan Karyawan.....	101
Tabel 4.4.2.7 Pendapat Responden Tentang Usia dan Keamanan dana yang disimpan.....	104
Tabel 4.4.2.8. Pendapat Responden Tentang Usia dan Keamanan saat Bertransaksi.....	106
Tabel 4.4.2.9 Pendapat Responden Tentang Usia dan Suku Bunga.....	108
Tabel 4.4.2.10 Pendapat Responden Tentang Usia dan Sistem Pembayaran Bunga.....	111
Tabel 4.4.2.11 Pendapat Responden Tentang Tingkat Pendapatan dan Variasi Produk.....	113

Tabel 4.4.2.12 Pendapat Responden Tentang Tingkat Pendapatan dan Prosedur Administrasi.....	116
Tabel 4.4.2.13 Pendapat Responden Tentang Tingkat Pendapatan dan Fasilitas.....	118
Tabel 4.4.2.14 Pendapat Responden Tentang Tingkat Pendapatan dan Kenyaman Ruang Tunggu.....	121
Tabel 4.4.2.15 Pendapat Responden Tentang Tingkat Pendapatan dan Keramahan serta Kesopanan Karyawan.....	123
Tabel 4.4.2.16 Pendapat Responden Tentang Tingkat Pendapatan dan Kecepatan serta Ketelitian Karyawan.....	126
Tabel 4.4.2.17 Pendapat Responden Tentang Tingkat Pendapatan dan Keamanan Dana yang disimpan.....	128
Tabel 4.4.2.18 Pendapat Responden Tentang Tingkat Pendapatan dan Keamanan Bertransaksi.....	131
Tabel 4.4.2.19 Pendapat Responden Tentang Tingkat Pendapatan dan Suku Bunga.....	133
Tabel 4.4.2.20 Pendapat Responden Tentang Tingkat Pendapatan dan Sistem Pembayaran Suku Bunga.....	136
Tabel 4.4.2.21 Rangkuman Analisis Kai Kuadrat dan Analisis Koefisien Kontingensi.....	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi.....	36
Gambar 3.2	Daerah Penerimaan dan Penolakan Karakteristik Responden dengan Atribut.....	55