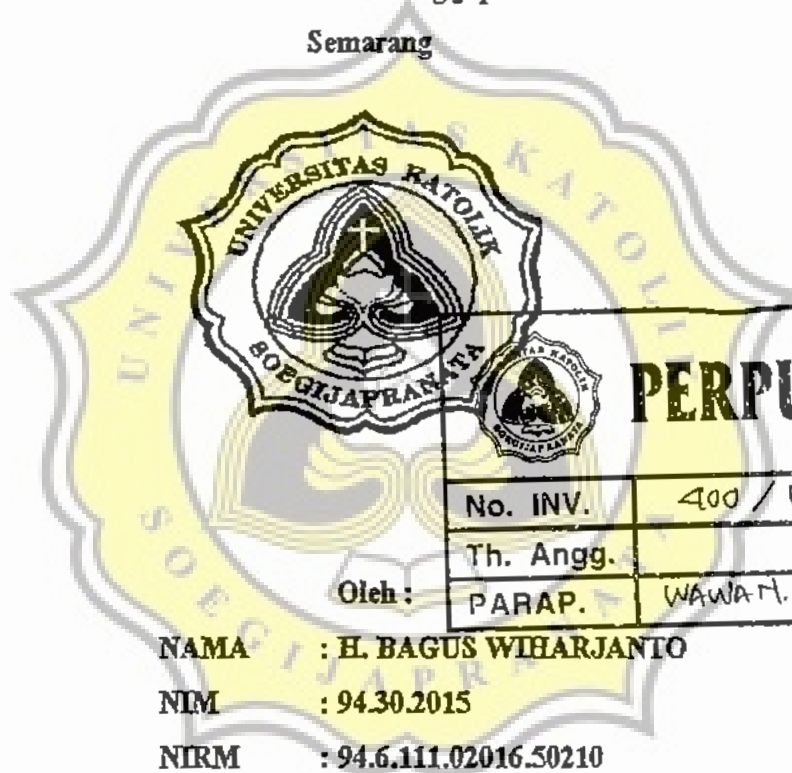


Em  
658.8  
Wih.

ANALISIS PERBEDAAN PENGARUH TINGKAT DISTRIBUSI DAN FASILITAS  
TAMBAHAN AUTOMATED TELLER MACHINE DENGAN KEPUTUSAN  
PEMILIHAN BANK ANTARA NASABAH BANK LIPPO DAN NASABAH BANK  
CENTRAL ASIA DI KODIA SEMARANG

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang



<b>PERPUSTAKAAN</b>	
No. INV.	400 / E / CI.
Th. Angg.	Cat : <b>COM98</b>
Oleh : PARAP.	WAWAN.5 TGL. 27 NOV 1998.

NAMA : H. BAGUS WIHARJANTO  
NIM : 94.30.2015  
NIRM : 94.6.111.02016.50210  
JURUSAN : MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG

1998

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : HERIBERTUS BAGUS WIHARJANTO  
NIM : 94.30.2015  
NIRM : 94.6.111.02016.50210  
FAKULTAS : EKONOMI  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL : ANALISIS PERBEDAAN PENGARUH TINGKAT DISTRIBUSI  
DAN FASILITAS TAMBAHAN AUTOMATED TELLER  
MACHINE DENGAN KEPUTUSAN PEMILIHAN BANK  
ANTARA NASABAH BANK LIPPO DAN NASABAH BANK  
CENTRAL ASIA DI KODIA SEMARANG

Disetujui di Semarang, September 1998

Pembimbing I

( Dra. Lucia Hari Patworo, Msi. )

Pembimbing II

( Dwi Hayu Agustini, SE, MBA )

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS PERBEDAAN PENGARUH TINGKAT DISTRIBUSI  
DAN FASILITAS TAMBAHAN AUTOMATED TELLER  
MACHINE DENGAN KEPUTUSAN PEMILIHAN BANK  
ANTARA NASABAH BANK LIPPO DAN NASABAH BANK  
CENTRAL ASIA DI KODIA SEMARANG

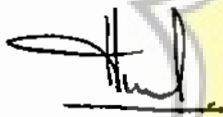
Telah diuji dan dipertahankan dihadapan dewan penguji pada :

Hari/tanggal : Jumat, 9 Oktober 1998

Penguji I

Penguji II

Penguji III



( Drs. Heru Sutantio )



( Drs. Junianto Wibowo, MSM )



( Komala Inggarwati, SE, MM )

Mengetahui Dekan Fakultas Ekonomi



( Komala Inggarwati, SE, MM )

## ABSTRAKSI

Meningkatnya jumlah bank sejak lahirnya paket deregulasi perbankan pada bulan Oktober 1988 atau yang lebih dikenal dengan Pakto '88 menyebabkan peningkatan persaingan di dalam dunia perbankan di Indonesia. Persaingan yang sedemikian ketat memungkinkan bank mengerahkan sumber daya yang dimilikinya secara optimal agar tetap bertahan dan menang dalam persaingan, terutama dalam menarik lebih banyak nasabah. Salah satu upaya bank agar dapat menarik nasabah adalah dengan meningkatkan pelayanan pada nasabah melalui penerapan teknologi. Penggunaan teknologi yang memudahkan nasabah melakukan transaksi akan berpengaruh terhadap usaha bank menarik nasabah, sebaliknya bank yang kurang memanfaatkan kemajuan teknologi relatif akan lebih sulit menarik nasabah. ATM (Automated Teller Machine) adalah bentuk kemajuan teknologi yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi.

BCA (Bank Central Asia) dan Lippo bank adalah termasuk bank yang menggunakan teknologi ATM dalam melayani nasabahnya. Walaupun demikian, kedua bank tersebut mempunyai perbedaan-perbedaan yang cukup mendasar dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah melalui ATM. Perbedaan yang dimaksud adalah perbedaan dalam jumlah ATM dan fasilitas tambahan berupa penambahan fungsi kartu debit. Di wilayah kodia Semarang, BCA telah memiliki 48 unit ATM sedangkan Lippo baru memiliki 7 unit ATM. Namun demikian BCA yang mempunyai jumlah ATM lebih banyak tersebut tidak memberikan fasilitas kartu debit seperti yang telah diberikan oleh Lippo bank.

Atas dasar adanya perbedaan tersebut, maka di dalam penelitian ini akan dianalisis mengenai perbedaan pengaruh tingkat distribusi dan fasilitas tambahan dengan keputusan pemilihan bank antara nasabah kedua bank tersebut. Obyek penelitian adalah nasabah dari bank BCA dan Lippo bank yang mempunyai kartu ATM di kodia Semarang. Obyek penelitian tersebut dibagi menjadi dua kelompok berdasarkan jumlah ATM dan ada tidaknya fasilitas kartu debit. Kelompok pertama adalah kelompok nasabah bank Lippo dengan jumlah ATM yang relatif lebih sedikit dan disertai fasilitas tambahan, sedangkan kelompok kedua adalah kelompok nasabah BCA dengan jumlah ATM yang relatif lebih banyak tanpa fasilitas tambahan.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel tingkat distribusi yang ditinjau dari jumlah dan lokasi yang tersedia dari kedua bank tersebut dan variabel fasilitas tambahan yang ditinjau dari penambahan fungsi kartu ATM sebagai kartu debit. Pemilihan variabel – variabel tersebut didasarkan atas adanya perbedaan antara kedua bank dalam hal tingkat distribusi dan fasilitas tambahan.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah BCA dan bank Lippo yang mempunyai kartu tunai di kodia Semarang. Sampel yang diambil dari populasi tersebut ditentukan secara proporsional berdasarkan perbandingan jumlah nasabah kedua bank. Selain itu besarnya sampel ditentukan sesuai syarat minimal jumlah sampel dalam analisis Kolmogorov-Smirnov, sehingga jumlah sampel untuk nasabah BCA sebesar 87 responden dan 41 responden untuk nasabah bank Lippo. Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode accidental sampling dengan lebih menekankan pada nasabah yang sedang melakukan transaksi melalui ATM.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada kedua kelompok nasabah tersebut yang berisi pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan pengaruh tingkat distribusi dengan fasilitas tambahan terhadap keputusan pemilihan bank. Di dalam kuesioner tersebut tercakup enam item pernyataan yang berkaitan dengan tingkat distribusi, dan tiga item pernyataan yang berkaitan dengan fasilitas tambahan. Data-data yang terkumpul dari kuesioner, terlebih dahulu akan diuji validitas dan reliabilitasnya yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang akan diukur dan sejauh mana alat ukur dapat diandalkan atau dapat dipercaya. Pendekatan yang digunakan dalam uji validitas dan reliabilitas adalah menggunakan korelasi product moment dan Cronbach's Alpha.

Metode analisis data yang digunakan untuk menguji adanya perbedaan pendapat antara dua kelompok nasabah tersebut terhadap masing-masing item pernyataan adalah dengan menggunakan analisis uji beda Kolmogorov-Smirnov. Analisis ini digunakan untuk melakukan pengujian perbedaan terhadap dua sampel independen dengan melihat frekuensi kumulatif dari masing-masing kelompok nasabah terhadap item-item pertanyaan dalam kuesioner. Untuk melihat adanya perbedaan tersebut di dalam analisis ini dapat dilihat dengan membandingkan nilai perbedaan atau D tabel dengan nilai D hitung. Apabila nilai D hitung lebih besar dari nilai D tabel maka ada perbedaan



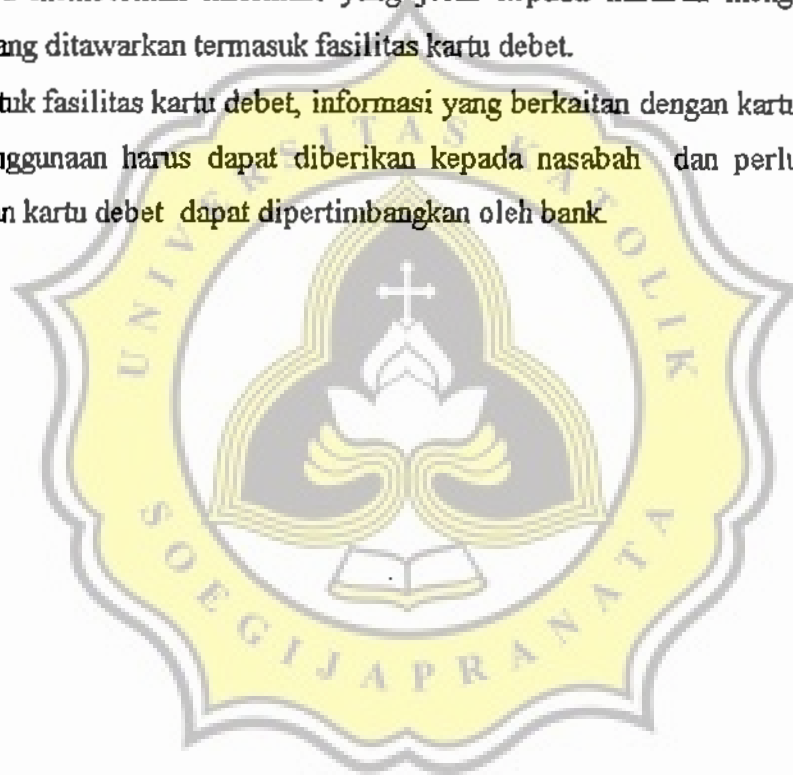
pendapat antara kedua kelompok nasabah. Sebaliknya apabila nilai D tabel lebih besar daripada D hitung maka tidak ada perbedaan pendapat antara kedua kelompok nasabah terhadap item pernyataan. Adapun hasil pengujian analisis Kolmogorov Smirnov adalah sebagai berikut : item X1 sampai dengan item X6 nilai D hitung lebih besar daripada nilai D tabel sehingga dapat dinyatakan tidak ada perbedaan pendapat antara dua kelompok nasabah. Sedangkan item X7 sampai dengan item X9 nilai D hitung lebih kecil daripada nilai D tabel, sehingga dapat dinyatakan tidak ada perbedaan pendapat antara dua kelompok nasabah terhadap masing-masing item pernyataan. Sedangkan metode untuk menguji signifikansi hipotesa yang digunakan adalah uji U-Mann Whitney. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan total skor dari item-item pernyataan masing-masing variabel. Hasil pengujian U-Mann Whitney dapat dilihat dengan membandingkan nilai p dari tabel dengan besarnya taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Apabila nilai p lebih kecil daripada 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$ . Sebaliknya apabila nilai p lebih besar daripada 0,05, maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_1$ . Adapun hasil pengujian U Mann Whitney untuk menguji perbedaan pengaruh tingkat distribusi terhadap keputusan pemilihan bank adalah nilai p sebesar 0,000 sehingga nilai tersebut lebih kecil daripada nilai signifikansi 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$ . Sedangkan dalam pengujian perbedaan pengaruh fasilitas tambahan terhadap keputusan pemilihan bank, nilai p sebesar 0,1029. Nilai p tersebut lebih besar daripada 0,05 sehingga berada di dalam daerah penerimaan  $H_0$ .

Hasil pengujian Kolmogorov Smirnov dan U - Mann Whitney menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pengaruh tingkat distribusi dengan keputusan pemilihan bank antara nasabah bank Lippo dengan nasabah BCA. Sedangkan pada variabel fasilitas tambahan tidak terdapat perbedaan pengaruh fasilitas tambahan dengan keputusan pemilihan bank antara nasabah bank Lippo dengan nasabah BCA. Dengan demikian di dalam penelitian ini, tingkat distribusi baik ditinjau dari jumlah maupun lokasi ATM merupakan salah satu daya tarik nasabah khususnya nasabah BCA dalam keputusan pemilihan bank. Sedangkan hasil penelitian terhadap variabel fasilitas tambahan menunjukkan bahwa fasilitas tambahan berupa kartu debit yang diberikan oleh bank Lippo tidak cukup berpengaruh secara signifikan terhadap nasabahnya, sebab jika dibandingkan dengan

nasabah BCA dimana bank yang bersangkutan tidak menyediakan fasilitas tambahan tersebut, kedua kelompok nasabah tersebut tidak berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian, maka Peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- Penambahan jumlah ATM merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh bank khususnya bank Lippo untuk menarik lebih banyak nasabah dan memberikan pelayanan dan kemudahan yang lebih optimal kepada nasabahnya.
- Bank sebaiknya memperhatikan lokasi ATM yang ditinjau dari kemudahan ditemukan, kemudahan dijangkau serta kedekatan lokasi dengan nasabah.
- Bank perlu memberikan informasi yang jelas kepada nasabah mengenai fasilitas-fasilitas yang ditawarkan termasuk fasilitas kartu debit.
- Khusus untuk fasilitas kartu debit, informasi yang berkaitan dengan kartu debit seperti lokasi penggunaan harus dapat diberikan kepada nasabah dan perluasan jaringan penggunaan kartu debit dapat dipertimbangkan oleh bank.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kasih atas berkat dan roh kudusNya kepada peneliti sehingga skripsi dengan judul “ Analisis Perbedaan Pengaruh Tingkat Distribusi dan Fasilitas Tambahan Automated Teller Machine dalam Keputusan Pemilihan Bank Antara Nasabah Bank Lippo dengan Bank BCA di Kodya Semarang “ yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada fakultas ekonomi Unika Soegijapranata dapat diselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa dalam menghadapi tantangan dan hambatan yang dihadapi selama proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan banyak pihak. Untuk itu kiranya bukan suatu hal yang berlebihan dan sudah sepantasnyalah peneliti mengucapkan beribu terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Lucia Haripatworo, Msi, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dwi Hayu Agustini, SE, MBA, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan kepada peneliti.
2. Ayah dan Ibu beserta kakak tercinta yang tak henti-hentinya memberikan dukungan materiil maupun spirituil kepada peneliti.
3. Valentina Kawulan Sri Purnomowati yang tak pernah lelah dan selalu setia mendukung dan mendampingi peneliti selama penyusunan skripsi ini serta atas dukungan doanya.
4. Bapak dan Ibu dosen maupun staf pengajaran Fakultas Ekonomi atas jasanya selama ini, Bank Central Asia dan Lippobank cabang Semarang atas semua bantuannya, responden nasabah BCA dan Lippobank atas partisipasinya dalam penelitian, Pisang Computer atas pinjaman komputernya, semua rekan



mahasiswa Fakultas Ekonomi dan semua pihak yang telah terlibat secara langsung maupun tidak langsung.

Besar harapan peneliti semoga penelitian ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang mungkin membutuhkannya. Segala kritik dan saran akan sangat besar manfaatnya bagi peneliti untuk melengkapi segala kekurangan yang ada.



Semarang, Oktober 1998

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Pembatasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Defenisi dan Karakteristik Jasa.....	6
A. Definisi Jasa.....	6
B. Karakteristik Jasa.....	6
2.1.2. Kerangka Pemahaman Jasa.....	9
A. Pemahaman Sifat Kegiatan Jasa.....	10
B. Metode Penyampaian Jasa.....	11
C. Sifat Permintaan Jasa Relatif terhadap Suplai.....	12
D. Pemahaman Atribut Produk Jasa.....	14
E. Hubungan Penyedia Jasa dengan Konsumen.....	15
F. Penyeragaman dan Penilaian alam Penyampaian Jasa.....	15
2.1.3. Pemahaman Service Encounter.....	17

A. Tingkat Kontak Konsumen .....	17
B. Jasa Sebagai Suatu Sistem.....	19
1. Sistem Operasonal Jasa .....	20
2. Sistem Penyampaian Jasa.....	20
3. Sistem Pemasaran Jasa.....	21
2.1.4. Pengertian, Fungsi dan Jumlah Saluran Distribusi.....	22
A. Pengertian Distribusi.....	22
B. Fungsi Saluran Distribusi.....	23
C. Jumlah Saluran Distribusi.....	24
2.1.5. Dinamika Saluran Pemasaran.....	26
A. Pertumbuhan Saluran Pemasaran Vertikal.....	26
B. Pertumbuhan Pemasaran Horisontal.....	26
C. Pertumbuhan Pemasaran Multi Saluran.....	26
2.1.6. Perancangan dan Penyampaian Jasa .....	28
A. Langkah Penyampaian Jasa.....	28
B. Saluran Jasa Eceran .....	30
2.1.7. Pengertian Perilaku Konsumen.....	34
2.1.8. Karakteristik yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	34
A. Faktor Budaya.....	36
B. Faktor Sosial.....	37
C. Faktor Pribadi.....	38
D. Faktor Psikologis.....	39
2.2. Kerangka Pikir.....	40
2.3. Hipotesis.....	42
2.4. Definisi Operasional.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
<b>3.1. Obek Penelitian.....</b>	<b>44</b>
<b>3.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>44</b>
<b>3.2.1. Jenis Data .....</b>	<b>44</b>
<b>3.2.2. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>45</b>
<b>3.3. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>45</b>

3.3.1. Populasi.....	45
3.3.2. Sampel.....	46
3.4. Validitas dan Reliabilitas.....	47
3.4.1. Validitas.....	47
3.4.2. Reliabilitas.....	48
3.5. Metode Analisis Data.....	48
3.5.1. Metode Kolmogorov Smirnov.....	48
3.5.2. Metode U Mann Whitney.....	51
<b>BAB IV. ANALISIS DATA.....</b>	<b>54</b>
4.1. Pendahuluan.....	54
4.2. Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.3. Analisis Uji Beda Kolmogorov-Smirnov.....	58
A. Tanggapan Nasabah terhadap Jumlah ATM.....	58
B. Tanggapan Nasabah terhadap Lokasi ATM.....	61
C. Tanggapan Nasabah terhadap Fasilitas Tambahan ATM.....	65
4.4. Analisis Uji Beda U-Mann Whitney.....	68
A. Analisis U-Mann Whitney pada Variabel Tingkat Distribusi.....	68
B. Analisis U-Mann Whitney pada Variabel Fasilitas Tambahan.....	69
<b>BAB V. KESIMPILAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran.....	72

## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan</b>		<b>halaman</b>
<b>Bagan 2.1.</b>	Understanding the nature of service act.....	10
<b>Bagan 2.2.</b>	Method of service delivery.....	12
<b>Bagan 2.3.</b>	Narure of demand for the service relative to supply.....	13
<b>Bagan 2.4.</b>	Understanding the characteristic of service product.....	14
<b>Bagan 2.5.</b>	Relationships with customers.....	15
<b>Bagan 2.6.</b>	Customozation and jugdement in services delivery.....	16
<b>Bagan 2.7.</b>	Levels of customer contact with service organization.....	19
<b>Bagan 2.8.</b>	The services bussines as asystem.....	21
<b>Bagan 2.9.a</b>	The services marketing as asystem for A high contact services.....	23
<b>Bagan 2.9.b</b>	The services marketing as asystem for A low contact services.....	23
<b>Bagan 2.10</b>	Distribusi mempengaruhi usaha penghematan.....	24
<b>Bagan 2.11.</b>	Jumlah distributor.....	25
<b>Bagan 2.12.</b>	Pemasaran multi saluran Citibank.....	27
<b>Bagan 2.13.a</b>	Planning, creating and delivering services.....	29
<b>Bagan 2.13.b</b>	Service delivery and evaluation.....	30
<b>Bagan 2.14.</b>	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prilaku Konsumen.....	36
<b>Bagan 3.1.</b>	Distribusi frekuensi kumulatif.....	49
<b>Bagan 3.2.</b>	Tes Kolmogorov -Smirnov.....	50
<b>Bagan 4.1.</b>	Uji validitas.....	57
<b>Bagan 4.2.</b>	Uji beda Kolmogorov-Smirnov.....	59
<b>Bagan 4.3.</b>	Tanggapan nasabah terhadap jumlah ATM.....	60
<b>Bagan 4.4.</b>	Tanggapan nasabah terhadap Pengaruh jumlah ATM.....	61
<b>Bagan 4.5.</b>	Tanggapan nasabah terhadap Penambahan jumlah ATM.....	61
<b>Bagan 4.6.</b>	Tanggapan nasabah terhadap Kedekatan lokasi ATM.....	62
<b>Bagan 4.7.</b>	Tanggapan nasabah terhadap Kemudahan dijangkau.....	63
<b>Bagan 4.8.</b>	Tanggapan nasabah terhadap Kemudahan ditemukan.....	64



<b>Bagan 4.9.</b>	<b>Tanggapan nasabah terhadap Penambahan jumlah ATM.....</b>	<b>64</b>
<b>Bagan 4.10.</b>	<b>Tanggapan nasabah terhadap Kedekatan lokasi ATM dengan bank/pertokoan/kantor/rumah sakit/kampus.....</b>	<b>65</b>
<b>Bagan 4.11.</b>	<b>Tanggapan nasabah terhadap Adanya fasilitas kartu debit.....</b>	<b>66</b>
<b>Bagan 4.12.</b>	<b>Tanggapan nasabah terhadap Tempat penggunaan kartu debit.....</b>	<b>67</b>
<b>Bagan 4.13.</b>	<b>Tanggapan nasabah terhadap Penambahan fasilitas kartu debit.....</b>	<b>68</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	LOKASI DAN JUMLAH ATM
LAMPIRAN 2	KUESIONER
LAMPIRAN 3	TABULASI SURVEY
LAMPIRAN 4	VALIDITAS DAN RELIABILITAS
LAMPIRAN 5	PERHITUNGAN KOLMOGOROV-SMIRNOV
LAMPIRAN 6	PERHITUNGAN U MANN WHITNEY
LAMPIRAN 7	DAFTAR TABEL

