

**PENGARUH PROMOTIONAL MIX TERHADAP PENGAMBILAN  
KREDIT LAGUNA**

**(PRODUK : BANK JATIM KANTOR CABANG Dr. SOETOMO  
SURABAYA)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**LAILY LIULY NUZA**

**NIM : 20151221069**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2019**

## Pernyataan Tidak Melakukan Plagiasi

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Laily Liuly Nuza

Nim : 20151221069

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis adalah benar-benar tulisan karya saya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian maupun semuanya. Bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi maka saya terima sanksi akademi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, Juli 2019

Yang membuat pernyataan

Laily Liuly Nuza

**PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laily Liuly Nuza  
NIM : 20151221069  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan. Bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 30 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Laily Liuly Nuza

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**PENGARUH PROMOTIONAL MIX TERHADAP PENGAMBILAN KREDIT  
LAGUNA PRODUK: BANK JATIM KC. Dr. SOETOMO SURABAYA**

Disusun oleh;

Laily Liuly Nuza

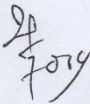
NIM: 20151221069

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk dilaksanakan Ujian  
Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Surabaya, 23 Juli 2019

Disetujui,

Dosen Pembimbing I,



Dosen Pembimbing II,



Dr. Didin Fatihudin, SE., M. Si.

Dra. Siti Salbiyah, M.Kes.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Amra Roosmawarni, SE.M.,SE

**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

**Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji.**

**Judul : PENGARUH PROMOTIONAL MIX TERHADAP PENGAMBILAN  
KREDIT LAGUNA**

**(Produk Bank Jatim Kantor Cabang Dr. Soetomo Surabaya)**

**Nama : Laily Liuly Nuza**

**NIM : 20151221069**

**Program Studi : Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari / Tanggal : Sabtu / 27 Juli 2019**

**Pukul : 13.00 - 14.00 WIB .**

**Komisi Penguji terdiri dari :**

**Ketua Penguji :**

**Dr. Mohammd Anang Firmansyah, MM**

**Anggota**

**Dr. Didin Fatmudin, SE., M.Si**

**Anggota**

**Dra. Siti Salbiyah, M.Kes**

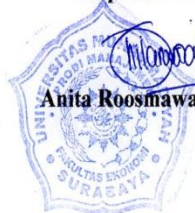
**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Dr. Anna Marina, SE., M.Si., Ak., CA**

**Kaprodi Manejemen**



**Anita Roosmawarni, SE., M.SE**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya, Tugas Akhir Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai harapan yang diinginkan oleh penulis dalam rangka untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen dengan judul “ **Pengaruh Promotional Mix Terhadap Pengambilan Kredit Laguna Produk Bank Jatim KC. Dr. Soetomo Surabaya**”. Tugas ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut,

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dr. Anna Marina, SE., M.Si., Ak.CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan Skripsi ini.
3. Ibu Anita Roosmawarni, SE. M., SE. Ketua Program Studi Manajemen beserta dosen dan para staf yang telah memberi membantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesai Skripsi ini.
4. Dr. Didin Fatihudin, SE., M. Si. Dosen pembimbing I Skripsi ini yang telah banyak memberikan dorongan dan arahan selama penyusunan Skripsi ini.
5. Dra. Siti Salbiyah, M.Kes. dosen pembimbing II Skripsi ini yang telah banyak memberikan dorongan dan arahan selama penyusunan Skripsi ini.

6. Pimpinan Kantor Cabang Bank Jatim Dr. Soetomo Surabaya yang telah memberi bantuan untuk memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Skripsi ini.

7. Semua pihak secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan disini atas bantuan dan partisipasinya selama penyusunan Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis oleh semua pihak menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Skripsi ini dapat memberikan informasi bagi pembaca dan pihak lain yang membutuhkan.

Surabaya, Juli 2019

Penuli

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori .....	12
1. Pemasaran .....	12
2. Pengertian Pemasaran Jasa .....	13
3. Bauran Pemasaran Jasa .....	14
4. Promosi .....	15
5. <i>Promotional Mix</i> (Bauran Promosi) .....	17
6. Perilaku Konsumen .....	18
7. Hubungan Antar Variabel .....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	20
C. Kerangka Konseptual .....	22
D. Hipotesis .....	24



### BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian .....	25
B. Identifikasi Variabel .....	25
C. Definisi Operasional Variabel .....	26
D. Teknik Pengumpulan Data .....	28
E. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	28
F. Pengolahan Dan Analisis Data .....	30

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subjek/Objek Penelitian .....	37
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	43
C. Uji Instrumen .....	47
D. Pembahasan .....	57

### BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	63

### DAFTAR RUJUKAN

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Peningkatan nasabah kredit laguna Bank Jatim Dr. Soetomo Surabaya .....	6
4.1 Karakteristik Usia Responden .....	44
4.2 Karakteristik Pendapatan Responden .....	45
4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	46
4.4 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....	46
4.5 Uji Validitas .....	47
4.6 Uji Reliabilitas .....	48
4.7 Uji Multikolonieritas .....	50
4.8 Uji Heteroskedastisitas .....	51
4.9 Uji Normalitas .....	52
4.10 Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
4.11 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	54
4.12 Uji F (Simultan) .....	55
4.13 Uji T (Parsial) .....	56

## **DAFTAR GAMBAR**

**No. Gambar**

**Halaman**

2.1 Kerangka Konseptual .....	23
4.1 Struktur Organisasi Bank Jatim Dr. Soetomo Surabaya .....	41

## DAFTAR RUJUKAN

- Alfiyandi dan Syarfan, L.O. (2016). Jurnal ISSN: 2502-1419. *Analisis Bauran Promosi (Promotional Mix) Produk Multilinked Syari'ah Pada Asuransi PANIN DAI-ICHI LIFE Cabang Pekanbaru*. Vol. 2 No.1.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Firmansyah, M. A.&Fatihudin, D., (2017) *Globalisasi Pemasaran (Marketing Globalization)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH
- Fatihudin, D. (2019). *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*. Dari Teori ke Praktek. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Fatihudin, D. & Firmansyah, M. A., (2019). *Pemasaran jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH
- Hurriyati, R. (2008). *Bauran pemasaran dan konsumen*. Bandung: ALFABETA
- Hikmah, M. A., (2017). *Strategi Pemasaran Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan iB Syariah Pada PT. Buana Mitra Perwira Di Purbalingga*. IAIN Purwokerto.
- Hidayat, E. R., (2005). *Pengaruh Faktor-faktor Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya*. Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Irawan dan Wijaya, (2006). *Pemasaran Prinsip dan Kasus*. BPFE Edisi kedua, Yogyakarta. Erlangga
- Kotler Philip, (1993). *Manajemen Pemasaran* jilid 2, Edisi keduabelas. Jakarta. Erlangga.
- Qomariyah, N. (2017). *Peranan Sistem Informasi Manajemen Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah*. Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Sumarmi, Murti dan John Soeprihanto, (2010). *Pengantar Bisnis (dasar-dasar ekonomi perusahaan)*. Edisi kelima. Yogyakarta: liberti Yogyakarta
- Santosa, P. I., (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif (pengembangan hipotesis dan pengujiannya menggunakan standart PLS)*. Yogyakarta: Andi
- Sofi, A. (2014). *"Pengaruh faktor promotional mix terhadap peningkatan citra SI keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya"*, Universitas Muham,adiyah Surabaya.
- Supriyanto, (2009). *Metodologi riset bisnis*. Jakarta: PT. Indeks

Sukarno Wibowo dan Dedi Supriadi, (2013). *Ekonomi Mikro Islam*. Bandung:  
CV. Pustaka Setia

Tjiptomo Fandi, (1995). *Manajemen Pemasaran* Edisi kesebelas. Jakarta.  
Erlangg

