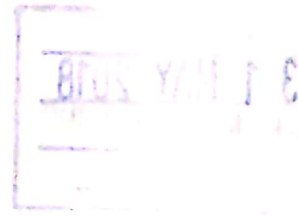


31 MAY 2018



**PENGARUH *SERVICE MARKETING MIX*  
TERHADAP MINAT MEREFERENSIKAN PADA  
BANK UMKM JAWA TIMUR CABANG BLITAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**Disusun oleh :**  
**Nama : Indah Novilia**  
**Nim : 10221038**  
**Pembimbing : Sandi Eka Suprajang, SE., M.M.**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
KESUMA NEGRA  
BLITAR  
2014**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Mengucapkan tangan di bawah ini dosen pembimbing dari

Name : Indah Novilia  
NIM : 10221039  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**Pengaruh *Service Marketing Mix* Terhadap Minat Mereferensikan Pada Bank  
UMKM Jatim Cabang Blitar**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal Juli 2013 sampai dengan Mei 2014 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 15 Mei 2014

Pembimbing,



Sandi Eka Suprajang, SE., MM.

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Indah Novilia  
N I M : 10221039  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**Pengaruh *Service Marketing Mix* Terhadap Minat Mereferensikan Pada Bank UMKM  
Jatim Cabang Blitar**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 15 Mei 2014



Indah Novilia



# BANK UMKM JAWA TIMUR

Kantor Cabang Jl. Kalimantan No. 59 Sananwetan, Blitar Telp. (0342) 816369 - Fax. (0342) 816266

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SARTINI ARIS  
Jabatan : Pemimpin Cabang

Menerangkan bahwa

Nama : INDAH NOVILIA  
N I M : 10221039  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen  
Asal Sekolah : STIE Kesuma Negara Blitar

Telah melaksanakan penelitian pada BANK UMKM JAWA TIMUR CABANG BLITAR dengan judul :

“ PENGARUH MARKETING SERVICE MIX TERHADAP MINAT MEREFERENSIKAN PADA BANK UMKM JAWA TIMUR KANTOR CABANG BLITAR ”

Dimulai sejak tanggal 10 Januari 2014 sampai dengan 10 Februari 2014

Demikian surat keterangan ini Saya buat untuk dipergunaan sebagaimana mestinya.

Blitar, 11 Februari 2014  
BANK UMKM JAWA TIMUR  
CABANG BLITAR  
SARTINI ARIS  
Pemimpin Cabang

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :


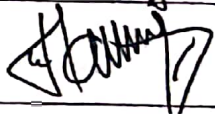

**Pengaruh *Service Marketing Mix* Terhadap Minat Mereferensikan Pada Bank  
UMKM Jatim Cabang Blitar**

Yang disusun oleh :

Nama : Indah Novilia  
N I M : 10221039  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 24 Mei 2014

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Iwan Setya Putra, SE., Ak. MM. CA	Penguji I	
2.	Sandi Eka Suprajang, SE, MM.	Penguji II	
3.	Rony Ika Setiawan, SE., MM.	Penguji III	

Blitar, 24 Mei 2014

Pembimbing,



Sandi Eka Suprajang, SE., MM.

Ketua Program Studi,



Sandi Eka Suprajang, SE., MM.



## ABSTRAKSI

### PENGARUH *SERVICE MARKETING MIX* TERHADAP MINAT MEREFERENSIKAN PADA BANK UMKM JATIM CABANG BLITAR

Indah Novilia – 10221039

**Kata Kunci :** *service, marketing mix, minat mereferensikan*

Perbankan merupakan perusahaan yang menghasilkan produk berupa jasa layanan maupun kepercayaan yang harus ditawarkan kepada konsumen, maka dalam memilih sebuah bank untuk dipercaya dalam membawa uangnya, konsumen banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah *marketing service mix* (*product, price, promotion, place, participants, physical evidence, process* dan *publications*) yang terdiri dari 8P dalam meningkatkan jumlah nasabahnya. Kekuatan “*word of mouth*” atau minat mereferensikan pada masyarakat merupakan salah satu strategi yang kadang itu juga menjadi sarana promosi murah terefektif dibanding *budget advertising*.

Tujuan Penelitian ini adalah: untuk mengetahui pengaruh secara partial *marketing service mix* terhadap minat mereferensikan pada Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan *marketing service mix* terhadap minat mereferensikan pada Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan dari *marketing service mix* terhadap minat mereferensikan pada Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.

Jenis penelitian ini adalah *explanatory Research*, kuantitatif dengan analisis data regresi linear berganda. Hasil Penelitian ini adalah: nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,638. Sehingga *roduct, price, promotion, place, participants, physical evidence, process* dan *publications* mempengaruhi minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar sebesar 63,8% sedang sisanya yaitu 36,2% dipengaruhi oleh variabel lain atau diluar variabel bebas yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Model regresi berdasarkan hasil analisis adalah :  $Y = 1,849 + 0,184X_1 - 0,195X_2 + 0,529X_3 + 0,112X_4 + 0,058X_5 + 0,159X_6 + 0,519X_7 + 0,662X_8$ . Hasil uji t dan uji F menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak/ $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh secara partial dan simultan *product, price, promotion, place, participants, physical evidence, process* dan *publications* terhadap minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT dan karena dengan izin serta Rihdo-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul : **Pengaruh *Service Marketing Mix* Terhadap Minat Mereferensikan Pada Bank UMKM Jatim Cabang Blitar**. Penelitian ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut andil di dalamnya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE. Ak. MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Sandi Eka Suprajang, SE., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Pembimbing, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar
3. Ibu Sartini Aris, selaku Pimpinan Cabang Bank UMKM Jawa Timur Blitar, yang telah berkenan memberikan ijin tempat penelitian.
4. Bapak serta Ibu Dosen yang telah membekali ilmu semasa kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
5. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat aku sebut satu persatu.
6. Semua saudara dan teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan tempat untuk berbagi suka dan duka hingga terselesaikannya penelitian ini.

Kesalahan dan ketidaksempurnaan adalah suatu kewajaran yang dimiliki setiap insan. Kesempurnaan hanyalah milik Allah Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih perlu penyempurnaan. Kritik dan saran yang

sifatnya membangun dan pembaca, sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Blitar, Mei 2014

Peneliti



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAKSI .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	2
C. Rumusan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Kegunaan Penelitian .....	4
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	5
B. Teori Pemasaran .....	7
C. Minat Merefereasikan .....	24
D. Nasabah .....	26

	E. Hipotesis .....	27
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Definisi Operasional Variabel.....	28
	B. Populasi Dan Sampel .....	30
	C. Jenis Penelitian.....	31
	D. Metode Pengumpulan Data.....	31
	E. Teknik Analisa Data .....	32
	F. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	34
<b>BAB IV</b>	<b>: ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Data Perusahaan.....	35
	B. Analisa Data.....	51
	C. Pembahasan.....	69
<b>BAB V</b>	<b>: KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan .....	65
	B. Saran .....	66

**DAFTAR PUSTAKA**

Lampiran-lampiran

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	: Uji Validitas.....	51
Tabel 4.2.	: Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.3.	: Uji Normalitas Distribusi.....	55
Tabel 4.4.	: Uji Multikolinearitas VIF.....	56
Tabel 4.5.	: Pengujian Autokorelasi.....	58
Tabel 4.6.	: Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.7.	: Pengujian Hipotesis Partial.....	60
Tabel 4.8.	: Pengujian Hipotesis Simultan.....	65
Tabel 4.9.	: Variabel Dominan.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. :	Struktur Organisasi .....	50
Gambar 4.2. :	Uji Heterokedastisitas .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Rekapitulasi
Lampiran 3	Output spss