

**LAPORAN HASIL
PENELITIAN DASAR KEILMUAN (PDK)**



**KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT : ANALISIS
KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
(KASUS DI PT BANK MANDIRI TBK)**

Disusun Oleh:

Dr. Bambang Dwi Hartono, M.Si (NIDN. 0320056202 / Ketua)
Dr. Sunarta, MM (NIDN. 0322116301 / Anggota)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF.DR.HAMKA
2017**

**HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN DASAR KEILMUAN (PDK)**

Judul Penelitian	: Keputusan Nasabah Mengambil Kredit : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Promosi (Kasus Di Pt Bank Mandiri Tbk)
Skema Penelitian	: Penelitian Dasar Keilmuan (PDK)
Ketua Peneliti	
a. Nama Lengkap	: Dr. Bambang Dwi Hartono, M.Si
b. NPD/NIDN	: 0320056202
c. Jabatan Fungsional	: Lektor
d. Fakultas/Program Studi	: Manajemen / Manajemen
e. Nomor HP	: 62 812-9378-1707
Anggota Peneliti (1)	
a. Nama Lengkap	: Dr. Sunarta, MM
b. NPD/NIDN	: 0322116301
c. Fakultas/Program Studi	: Manajemen / Manajemen
Lokasi Penelitian	: Bank Mandiri
Lama Penelitian	: 6 bulan
Luaran Penelitian	: 1. Publikasi Ilmiah 2. Prosiding Seminar Regional
Dana Penelitian	: Rp. 8.000.000,-

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Jakarta, 31 Juli 2017
Ketua Peneliti




(Dr. H. Bambang Dwi Hartono, M.Si)
NIDN. 0320056202

(Dr. Bambang Dwi Hartono, M.Si)
NIDN. 0320056202

Menyetujui,

Direktur SPs UHAMKA

Ka. Lemlitbang UHAMKA



(Prof. Dr. H. Abd. Rahman A. Ghani, M.Pd)
NIDN. 0310036104



(Prof. Dr. Hj. Suswandari, M.Pd)
NIDN. 0020116601



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN**

Jln. Tanah Merdeka, Pasar Rebo, Jakarta Timur
Telp. 021-8416624, 87781809 : Fax. 87781809

**SURAT PERJANJIAN KONTRAK KERJA PENELITIAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA JAKARTA**

Nomor : 047/F.03.07/2017

Tanggal : 1 Agustus 2017.

Bismillahirrahmanirrahim

Pada hari ini, Selasa, tanggal satu, bulan Agustus, tahun dua ribu tujuh belas, yang bertanda tangan dibawah ini **Prof. Dr. Hj. Suswandari, M.Pd**, Ketua Lembaga Penelitian dan Pengembangan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, selanjutnya **Dr. Bambang Dwi Hartono, M.Si** disebut sebagai PIHAK PERTAMA; selanjutnya disebut sebagai PIHAK KEDUA.

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA sepakat untuk mengadakan Perjanjian Kontrak Kerja Penelitian yang didanai oleh RAPB Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA 2016-2017.

PASAL 1

PIHAK KEDUA akan melaksanakan kegiatan penelitian dengan judul : **KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI (KASUS DI PT BANK MANDIRI TBK)** Dengan luaran wajib sesuai data usulan penelitian Batch 1 Tahun 2017 melalui simakip.uhamka.ac.id dan luaran tambahan (bila ada).

PASAL 2

Bukti luaran hasil penelitian sebagaimana yang dijanjikan dalam pasal 1 wajib dilampirkan dalam laporan penelitian yang diunggah melalui simakip.uhamka.ac.id.

PASAL 3

Kegiatan tersebut dalam pasal 1 akan dilaksanakan oleh PIHAK KEDUA mulai tanggal 1 Agustus 2017 dan selesai pada tanggal 1 Desember 2017.

PASAL 4

PIHAK PERTAMA menyediakan dana sebesar Rp. 8.000.000,- (Terbilang : Delapan Juta Rupiah) kepada PIHAK KEDUA untuk melaksanakan kegiatan tersebut dalam pasal

1. Sumber biaya yang berasal dari Penelitian Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA melalui Lembaga Penelitian dan Pengembangan.

- (2) Termin II 30%: sebesar Rp. 2.400.000,- (Terbilang : Dua Juta Empat Ratus Ribu Rupiah) setelah PIHAK KEDUA menyerahkan laporan akhir berikut luaran yang telah dijanjikan dalam kegiatan penelitian tersebut dalam Pasal 1.

PASAL 6

- (1) PIHAK KEDUA wajib melaksanakan kegiatan tersebut dalam Pasal 1 dalam waktu yang ditentukan dalam pasal 3.
- (2) PIHAK PERTAMA akan melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan tersebut sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 1.
- (3) PIHAK PERTAMA akan mendenda PIHAK KEDUA setiap hari keterlambatan penyerahan laporan hasil kegiatan sebesar 0,5% (setengah persen) maksimal 20% (dua puluh persen) dari jumlah dana tersebut dalam pasal 4.
- (4) Dana Penelitian dikenakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada poin honor peneliti sebesar 5% (lima persen).

Jakarta, 1 Agustus

PIHAK PERTAMA
Lembaga Penelitian dan Pengembangan
Universitas Muhsinin Prof. DR. HAMKA
Ketua,


Prof. Dr. Hj. Suswandari, M.Pd.
NIDN. 0020116601



PIHAK KEDUA
Peneliti,




Dr. Bambang Dwi Hartono, M.Si)
NIDN. 0320056202

Mengetahui,
Wakil Rektor II UHAMKA



Dr. H. Muchdie, MS.
NIDN.0420105401

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui apakah terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Promosi (X2) dengan keputusan pemilihan produk (Y) PT Bank Mandiri Area Jakarta Thamrin. Populasi dalam penelitian ini adalah debitur PT Bank Mandiri area Jakarta thamrin. Sampel penelitian ini sebanyak 115 debitur dengan metode proportional random sampling. Jenis penelitian ini kuantitatif. Analisis data menggunakan PLS dan SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berhubungan positif signifikan dengan keputusan pemilihan produk (Y). dan secara bersama-sama kualitas pelayanan (X1) dan promosi (X2) positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pemilihan produk (Y). saran untuk peneliti selanjutnya adalah menambah variable yang tidak diteliti didalam penelitian ini. Saran bagi area Jakarta thamrin adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan promosi dengan baik karena mampu meningkatkan keputusan pemilihan produk.

Keyword : kualitas pelayanan, promosi, keputusan pemilihan produk, bank mandiri.