

TESIS

**PENGARUH BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN
PSIKOLOGIS TERHADAP KEPUTUSAN
PENGAMBILAN KREDIT DI PT BANK
TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL, TBK.**



ULITUA SITOANG
No. Mhs: 01.540/PS/MM

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2013



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PERSETUJUAN TESIS

Nama : Ulitua Sitohang
Nomor Mahasiswa : 01.540/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul tesis : PENGARUH BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN
PSIKOLOGIS TERHADAP KEPUTUSAN
PENGAMBILAN KREDIT DI PT BANK TABUNGAN
PENSIUNAN NASIONAL, TBK.


Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda tangan

Dr. Shellyana Junaedi, M.Si.

31 Juli 2013


.....



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PROGRAM PASCASARJANA

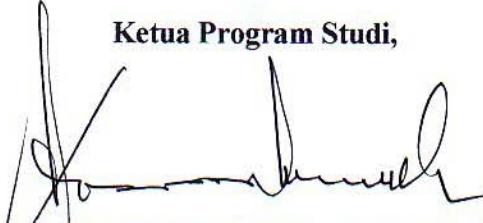
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : Ulitua Sitohang
Nomor Mahasiswa : 01.540/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul tesis : PENGARUH BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT DI PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL, TBK.

Nama Penguji	Tanggal	Tanda tangan
(Ketua) Dr. Shellyana Junaedi, SE., M.Si	31 Juli 2013	
(Anggota) C. Jarot Priyogutomo, MBA.	31 Juli 2013	
(Anggota) Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.	31 Juli 2013	

Ketua Program Studi,


Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Nama : Uli Tua Sitohang
Nomor Mahasiswa : 01.540/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul tesis : PENGARUH BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN
PSIKOLOGIS TERHADAP KEPUTUSAN
PENGAMBILAN KREDIT DI PT BANK TABUNGAN
PENSIUNAN NASIONAL, TBK.

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil karya pribadi dan bukan duplikasi dari karya tulis yang telah ada sebelumnya. Karya tulis yang telah ada sebelumnya dijadikan penulis sebagai acuan dan referensi untuk melengkapi penelitian dan dinyatakan secara tertulis dalam penulisan acuan dan daftar pustaka. Demikian pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 31 Juli 2013

Uli Tua Sitohang

INTISARI

Penelitian ini menggunakan explanatory research dengan latar belakang bahwa untuk mencapai tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian, dan pengujian hipotesis. Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Variabel Independen yaitu budaya (X1), sosial (X2), pribadi (X3) dan psikologis (X4), untuk variabel dependen yaitu Keputusan Pembelian Kredit di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Area Yogyakarta (Y). Populasi penelitian ini adalah mahasiswa nasabah yang mengambil manfaat pensiun dan kredit di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Area Yogyakarta. Jumlah sampel sebanyak 400 responden yang diambil dengan cara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan wawancara. Uji instrumen dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan program SPSS 20.0 for windows. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: Perilaku Konsumen (X) yang terdiri dari variabel budaya (X1), sosial (X2), pribadi (X3) dan psikologis (X4) secara bersama – sama memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pembelian Kredit di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Area Yogyakarta (Y). Perilaku Konsumen yang terdiri dari variabel budaya (X1) dan Psikologis (X4) secara parsial mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Area Yogyakarta (Y). Akan tetapi, faktor sosial (X2) dan pribadi (X3) tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit di Bank BTPN.

Kata Kunci: Perilaku Konsumen, Kebudayaan, Sosial, Pribadi, Psikologis, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

*This research utilizes **explanatory research** with that background to reach to the effect research which is to know the effects of consumer behavior on purchasing decision of pension credit at PT National Pension Savings Bank, Yogyakarta, and hypothesis testing. The research variables are as follows: Independent Variables is Culture, Social, Personal, and Psychology, while the Dependent Variable is Purchase Decision of pension credit at PT National Pension Savings Bank, Yogyakarta (Y). This study taken a sample of 400 respondents were taken by purposive sampling. Data collection techniques in this study using questionnaires and interviews. Test instruments using validity and reliability testing. Analysis using multiple linear regression analysis. The data obtained were processed using SPSS 20.0 for Windows. The results showed that: Consumer Behavior(X) have variables Cultural (X1), Social (X2), Personal (X3), and Psychological (X4) variables have a collective effect on purchasing decision, Consumer Behavior (X) have variables Cultural (X1) and Psychological (X4) have partial effects on the purchasing decision of credit pension at PT National Pension Savings Bank, Yogyakarta (Y). But, variables Social (X2) and Personal (X3) did not have partial effects on the purchasing decision of credit pension at PT National Pension Savings Bank, Yogyakarta (Y)*

Keywords: Consumer Behavior, Cultural, Social, Personal, Psychological, Purchase Decision

MOTTO

Menjadi Berkat Bagi Orang Lain



HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan hasil karyaku ini teristimewa kepada:

Bapa di Surga,
Tuhan Yesus Kristus,
terima kasih atas segala berkat dan bimbingan-Nya.

Almarhum kedua orang tua saya,
Istri tercinta Elfrida Hanna Linda Sihombing dan
anak-anakku yang tersayang, Michael Brian Anggara Sitohang, Mathius Brain
Andwika Sitohang, Mathias Brait Andwiki Sitohang, Markus Bona Andiano
Sitohang terima kasih atas segala doa dan dukungannya.

Teman-teman seperjuangan MM angkatan 2013 serta semua sahabat yang tidak
dapat kusebutkan namanya satu per satu,
terima kasih buat doa dan dukungannya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis sampaikan kepada Bapa di Surga, Tuhan Yesus Kristus, karena atas segala berkat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologis terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 2 (S2) pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Tesis ini dapat terlaksana dengan baik atas bimbingan dan bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Shellyana Junaedi, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk membantu penulis dalam memberikan arahan dan masukan terkait tesis yang penulis kerjakan.
2. C. Jarot Priyogutomo, MBA. selaku dosen penguji yang telah menguji tugas akhir penulis.
3. Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D. selaku Ketua Program Studi M.M. dan sekaligus dosen penguji yang telah menguji tugas akhir penulis.
4. Para Dosen Magister Manajemen yang sangat baik hati membagikan ilmu serta keramahan, staff Admisi yang selalu membantu Penulis
5. Istri tercinta Elfrida Hanna Linda Sihombing dan anak-anakku yang tersayang, Michael Brian Anggara Sitohang, Mathius Brain Andwika Sitohang, Mathias Brait Andwiki Sitohang, Markus Bona Andiano Sitohang terima kasih atas segala doa dan dukungannya, orang tua yang selalu mendoakan penulis.
6. Sdr. Albert Simangunsong yang telah mendukung dalam penyelesaian tesis ini
7. Teman-teman Magister Manajemen Angkatan Agustus 2012 dan semua teman lainnya yang tak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu terima kasih atas kebersamaan serta kekompakan kita untuk selalu saling menguatkan.

Penulis menyadari tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk dijadikan acuan perbaikan ke arah yang lebih baik. Akhir kata, semoga laporan tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 31 Juli 2013

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
INTI SARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BABI PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Ruang Lingkup Studi	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	11

BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori	12
1. Penelitian-penelitian Terdahulu	12
2 . Perilaku Konsumen	18
a. Konsep Perilaku Konsumen	18
b. Jenis Perilaku Pembelian	20
1) Perilaku pembelian yang rumit	20
3) Perilaku pembelian karena kebiasaan	21
4) Perilaku pembelian yang mencari variasi	21
3. Faktor-Faktor Perilaku Konsumen	21
1) Faktor Budaya (<i>Culture</i>)	22
a) Sub Budaya (<i>Sub culture</i>)	23
b) Kelas Sosial (<i>Social Class</i>)	23
2) Faktor Sosial (<i>Social</i>)	24
a) Kelompok Referensi (<i>Group</i>)	25
b) Keluarga (<i>Family Influence</i>)	25
c) Peran dan Status (<i>Roles and Status</i>)	25
3) Faktor Pribadi (<i>Personal</i>)	25
a) Umur dan Tahapan Dalam Siklus hidup (<i>Age and Life Cycle Stage</i>)	25
b) Pekerjaan atau Pendapatan (<i>Occupation</i>)	26
c) Keadaan Ekonomi (<i>Economic Situation</i>)	26
d) Gaya Hidup (<i>Life style</i>)	27
e) Kepribadian dan Konsep Diri (<i>Personality and Self Concept</i>)	27

4) Faktor Psikologi (<i>Psychological</i>)	28
a) Motivasi (<i>Motivation</i>)	28
b) Persepsi (<i>Perception</i>)	28
c) Pembelajaran (<i>Learning</i>)	29
5) Keputusan Pembelian	29
a) Pengenalan Masalah	29
b) Pencarian Informasi	30
c) Evaluasi Alternatif	31
d) Keputusan Membeli	32
e) Perilaku Sesudah Pembelian	32
f) Kepuasan Sesudah Pembelian	33
g) Tindakan-Tindakan Sesudah Pembelian	33
4. Hubungan antara Variabel	34
a. Hubungan antara Faktor Budaya dengan Keputusan Pembelian	34
b. Hubungan antara Faktor Sosial dan Keputusan Membeli	34
c. Hubungan antara Faktor Pribadi dan Keputusan Pembelian	35
d. Hubungan antara Faktor Psikologi dan Keputusan Pembelian	35
B. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Variabel Penelitian	38
B. Definisi Operasional	39
a. Budaya	39

b. Sosial	40
c. Pribadi	40
d. Psikologi	41
e. Keputusan Pembelian	41
C. Populasi dan Sampel	43
1) Populasi	43
2) Sampel	43
3) Jumlah Sampel	44
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
E. Jenis dan Sumber Data	45
F. Metode Pengumpulan Data	45
a. Kuesioner	45
b. Studi Pustaka	46
G. Metode Analisis Data	47
1. Analisis Deskriptif	47
2. Metode Pengujian Instrumen	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	49
H. Regresi Linear Berganda	50
1. Pengertian	50
2. Pengujian Asumsi Klasik	52
a. Uji Normalitas	52
b. Uji Multikolinearitas	52

c. Uji Heteroskedastisitas	53
d. Uji Ketepatan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	54
1. <i>Adjusted R²</i>	54
2. Uji <i>t</i>	54
3. Uji <i>F</i>	54
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	56
A. Pendahuluan	56
B. Deskripsi Responden	56
1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	57
2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	59
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Nikah	60
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	62
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pensiun	62
6. Karakter Pensiun Berdasarkan Manfaat Pensiun	65
7. Karakter Pensiun Berdasarkan Tanggungan Keluarga	66
8. Karakter Pensiun Berdasarkan Tujuan Penggunaan Kredit Pensiun	68
9. Karakter Pensiun Berdasarkan Daerah Tempat Tinggal	69
C. Analisis Data	71
1. Statistik Deskriptif	71
2. Uji Validitas dan Reabilitas	72
a. Uji Validitas	72
b. Uji Reliabilitas	74

D. Uji Asumsi Klasik	75
1. Uji normalitas	75
2. Multikolineritas	77
3. Heterokedstisitas	78
E. Analisis Regresi Berganda	79
1. Koefisien Determinasi	79
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	80
3. Uji Parsial (Uji T)	81
a. Pengujian Hipotesis 1	81
b. Pengujian Hipotesis 2	82
c. Pengujian Hipotesis 3	82
d. Pengujian Hipotesis 4	83
F. Pembahasan dan Perbandingan dengan Penelitian-penelitian Terdahulu	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran/Implikasi Manajerial	94
C. Agenda Penelitian Mendatang	97
D. Keterbatasan Penelitian Ini	97
DAFTAR PUSTAKA	98
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Nasabah Sampai dengan Maret 2013	5
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah sampai dengan Maret 2013	6
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	57
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Status Nikah	61
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	62
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pensiun	62
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Manfaat Pensiun	65
Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Tanggungan Keluarga	66
Tabel 4.9 Distribusi Responen Berdasarkan Tujuan Kredit	68
Tabel 4.10 Distribusi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	70
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel secara Keseluruhan	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.14 Kriteria Indeks Reliabilitas	75
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi	79
Tabel 4.17 Hasil Uji F	80
Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Berganda	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karakteristik Yang Mempengaruhi Pembelian Konsumen	22
Gambar 2.2 Proses Pengambilan Keputusan	29
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3.1 Indikator Variabel	42
Gambar 4.1 Persentase Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4.2 Persentase Distribusi Responden Berdasarkan Usia	60
Gambar 4.3 Distribusi Persentase Responden Berdasarkan Status Nikah	61
Gambar 4.4 Persentase Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan. 62	
Gambar 4.5 Distribusi Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pensiun	64
Gambar 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Manfaat Pensiun	66
Gambar 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Tanggungan Keluarga	67
Gambar 4.8 Distribusi Persentase Responden Berdasarkan Tujuan Kredit	69
Gambar 4.9 Distribusi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	71
Gambar 4.9 Normal P-Plot of Regression Standardized Residual	76
Gambar 4.10 Grafik Scatter Plot	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Mentah Kuesioner

Lampiran 3. Output SPSS

