

PENGARUH BAURAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNAAN KARTU KREDIT BANK DIGITAL XYZ

MUHAMMAD RENDY GHANIY AKBAR



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Bauran Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Kartu Kredit Bank Digital XYZ” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2024

Muhammad Rendy Ghaniy Akbar
K1401201068



ABSTRAK

MUHAMMAD RENDY GHANIY AKBAR. Pengaruh Bauran Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Kartu Kredit Bank Digital XYZ. Dibimbing oleh FEBRIANTINA DEWI dan SUHENDI.

Kartu kredit memberikan kemudahan penggunaannya untuk melakukan transaksi baik secara luring maupun daring. Bank digital XYZ meluncurkan produk kartu kredit untuk memanfaatkan peningkatan kepemilikan dan transaksi kartu kredit di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bauran promosi terhadap keputusan penggunaan kartu kredit bank digital XYZ. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner daring yang diberikan kepada responden nasabah kartu kredit bank digital XYZ di Jabodetabek. Data yang terkumpul diolah menggunakan analisis deskriptif dan *Structural Equation Modelling Partial Least Square* (SEM-PLS). Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel periklanan dan promosi penjualan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan penggunaan, sedangkan variabel penjualan pribadi, hubungan masyarakat dan penjualan langsung tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Variabel periklanan dan promosi penjualan dapat dimaksimalkan dengan pembuatan program promosi yang tepat dan berdasarkan kebutuhan dari nasabah untuk meningkatkan jumlah pengguna dan jumlah transaksi kartu kredit.

Kata kunci: kartu kredit, pemasaran, perbankan digital, SEM-PLS

ABSTRACT

MUHAMMAD RENDY GHANIY AKBAR. The Influence of Promotional Mix on the Decision to Use XYZ Digital Bank Credit Cards. Supervised by FEBRIANTINA DEWI and SUHENDI.

Credit cards provide convenience for users to conduct transactions both offline and online. XYZ digital bank has launched a credit card product to capitalize on the increase in credit card ownership and transactions in Indonesia. This study aims to analyze the effect of the promotional mix on the decision to use XYZ digital bank credit cards. The research was conducted using an online questionnaire distributed to credit card customers of XYZ digital bank in the Greater Jakarta area. The collected data was processed using descriptive analysis and Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). The findings of the study show that the advertising and sales promotion variables have a significant and positive effect on the decision to use, while the personal selling, public relations, and direct sales variables do not have a significant effect on the decision to use. The advertising and sales promotion variables can be maximized by creating appropriate promotional programs based on the needs of customers to increase the number of users and the number of credit card transactions.

Keywords: credit card, digital banking, marketing, SEM-PLS.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



PENGARUH BAURAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNAAN KARTU KREDIT BANK DIGITAL XYZ

MUHAMMAD RENDY GHANIY AKBAR

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Ir. Retnaningsih, M.Si.**
- 2 Raden Isma Anggraini, SP, MM.**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Pengaruh Bauran Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Kartu Kredit Bank Digital XYZ

Nama : Muhammad Rendy Ghaniy Akbar

NIM : K1401201068

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc.

Pembimbing 2:
Dr. Suhendi, S.P., M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Siti Jahroh B.Sc., M.Sc.
NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian: 02 Agustus 2024

Tanggal Lulus: 23 Agustus 2024

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Kartu Kredit Bank Digital XYZ” ini berhasil diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Sekolah Bisnis, IPB University. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Sebagai bentuk rasa syukur, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Ibu Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc. sebagai ketua komisi pembimbing yang telah membantu memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan penelitian ini
2. Bapak Dr. Suhendi, S.P., M.M. sebagai anggota komisi pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.
3. Segenap dosen Sekolah Bisnis, khususnya Ibu Ani Nuraisyah S.T.P., M.Si. selaku dosen seminar yang telah memberikan masukan untuk perbaikan penelitian ini. Ibu Ir. Retnaningsih, M.Si. dan Ibu Raden Isma Anggraini, SP, MM. selaku dosen penguji yang telah membimbing proses akhir penelitian, serta civitas akademik Sekolah Bisnis IPB yang menjadi bagian dari proses pembelajaran.
4. Mama saya yaitu Reny Ratnaningsih yang telah membesarkan serta mendidik saya untuk menjadi pribadi yang baik, tangguh, berbudi pekerti luhur, serta banyak memberikan kebermanfaatan bagi orang banyak.
5. Keluarga saya, Ibu Tuti Susana, Bapak Dorismedi Alwi, Bapak Yadi Nugraha, Bapak Yaya Setya Buchori, Ibu Elya Mulyaningsih, Bapak Dedi Muftiadi, Ibu Yullya Adheyanti Hendi, Bapak Anan Suprana, Elda Octanurina, Ristia Mughnirafina, Rafika Rahiim Ristanti, Yunisa Nur Rasyida, Alvina Siti Nur Agustin, serta anggota keluarga lainnya yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta menjadi orang tua pengganti dan rumah untuk saya pulang.
6. Sahabat penulis yaitu Raihan Ariq, Argya Yokka, Geraldiana Pusparani, Fransiska Dian Afrida, Fanny Rohana, Febrian Dedy, Jihan Fitriyah, Farah Hani, Dymas Pramudya, Zikri Alkautsar, Rizky Amanda, Richardo Christian Harnold, Alvito Dwinanda Pasaribu, Ahmad Faiq, Amira Zahra, Khairunnisa, Akhmad Ferdiansyah, Widaryanto, Fayyaz Rafi Rabbani yang memberikan masukan, semangat, serta dukungannya selama menempuh pendidikan.
7. Keluarga Besar Sekolah Bisnis IPB University, khususnya teman-teman SB Angkatan 57 yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Bogor, Agustus 2024

Muhammad Rendy Ghaniy Akbar



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pemasaran	6
2.2 Keputusan Penggunaan	6
2.3 Bauran Promosi	7
2.4 Penelitian Terdahulu	10
2.5 Kerangka Pemikiran	13
III METODE	15
3.1 Waktu dan Tempat	15
3.2 Pendekatan Penelitian	15
3.3 Populasi dan Sampel	15
3.4 Metode Pengumpulan Data	16
3.5 Metode Analisis Data	16
3.6 Model Penelitian	17
3.7 Definisi Operasional Variabel	18
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Karakteristik Responden	21
4.2 Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan	24
4.3 Rekomendasi	35
V SIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Simpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	46
RIWAYAT HIDUP	53

Hak Cipta milik IPB University

IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	11
2	Definisi operasional variabel	20
3	Karakteristik responden	22
4	Hasil uji validitas <i>outer loading</i>	27
5	Output uji validitas AVE	27
6	Output <i>composite reability</i>	28
7	Output <i>cronbach's alpha</i>	28
8	Hasil <i>r-square</i>	29
10	Hasil uji hipotesis	31
11	Hasil tabulasi silang berdasarkan pekerjaan	35

DAFTAR GAMBAR

1	Jumlah kartu kredit di Indonesia tahun 2023	2
2	Nasabah kartu kredit bank digital XYZ tahun 2023	3
3	Nilai <i>outstanding</i> nasabah bank digital XYZ tahun 2023	4
4	Kerangka pemikiran	15
5	Model penelitian	19
6	<i>Outer model</i>	26
7	Hasil <i>bootstrapping</i>	30

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Kuesioner penelitian	47
2	Lampiran 2 Penyebaran kuesioner	51
3	Lampiran 3 Hasil <i>cross loading</i>	51

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.