

DAFTAR PUSTAKA

- American Marketing Association, 2003. *Marketing of Banking Product*. Cityland Press, USA.
- Anonim, 2005. *Company Profile Perum Sarana Penjaminan Usaha*.
- Assael, Henry., 2003. *Consumer Behavior and Marketing Action*, Fourth Edition, PWS Kent Publishing Company, Boston.
- Barata, Atep. D., 2001. *Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Cochran, William, 1999. *Teknik Penarikan Sampel*. Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Bayumedia Publishing. Malang
- Keagen, Sharpe, 1999. *The Stratified of Consumer In The Service Marketing*. 10th Edition, Prentice Hall, Ohio University Press.
- Kotler, Philip, 1997. *Marketing Management : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, edisi ketujuh, volume satu, terjemahan Adi Zakaria Afiff, penerbit : Prenhallindo, Jakarta.
- , 2002. *Marketing Management*, terjemahan Hendra Teguh dan Ronny dan Benyamin Molan, edisi milenium, volume satu dan dua, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Lamb, Hair, McDaniel, 2002. *Pemasaran*. Buku 1. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Management Pemasaran Jasa Teori dan Praktik* edisi pertama, penerbit : Salemba Empat, Jakarta.
- Payne, A., 2000. *The Essence of Service Marketing*. Andi, Yogyakarta.
- Rismiati, E.Catur dan Bondan Suratno, 2004. *Pemasaran Barang dan Jasa*, cetakan keempat, penerbit : Kanisius, Yogyakarta.
- SK Direksi No 754 Perum Sarana Pusat, 2001. *Sistem dan Prosedur Penjaminan Kredit Usaha Kecil*, Menengah dan Koperasi, Jakarta.
- Schiffman dan Leslie, 1997. *Consumer Behaviour*, Penerbit : Prentice Hall International, Inc.
- Singgih, Santoso, 2000. *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Terry, T. Jones, 2002. *Keputusan Pemilihan Produk Konsumen: Tinjauan Pemasaran*. Penerjemah: Alya Himawati, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- William J.Stanton , Y.Lamarto, 1991. *Prinsip Pemasaran*, Penerbit Erlangga. Jakarta
- Zeithaml, Valarie A dan Bitner, Mary Jo, 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. The McGraw Hill Companies Inc. USA.
- , 2001. *Product Knowledge and Selling Skill Training*, Modul Training of Banking, USA.

LAMPIRAN

Pernyataan Bauran Pemasaran.

1. Produk (X1)

Pada item kuesioner berikut ini nyatakanlah apakah Bapak/Ibu/ Saudara sangat setuju sekali atau sangat tidak setuju dengan masing-masing pertanyaan yang berkaitan dengan produk.

No	Produk (X1)	BOBOT PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Skim penjaminan kredit yang ditawarkan oleh Perum Jamkrindo Cabang Makassar sangat beragam					
2.	Jangka waktu penjaminan kredit yang diberikan oleh Perum Jamkrindo terdiri dari beberapa pilihan yang sesuai					
3.	Plafond kredit yang dicover oleh Perum Jamkrindo masih bisa ditangani oleh Perum Jamkrindo Cabang Makassar					
4.	Penjaminan Perum Jamkrindo sangat membantu Bank untuk mengamankan NPL					
5.	Saya menilai penjaminan kredit, yang diberikan oleh Lembaga Penjaminan Kredit Cabang Makassar sudah lengkap					

2. Harga (X2)

Pada item kuesioner berikut ini nyatakanlah apakah Bapak/Ibu/ Saudara sangat setuju sekali atau sangat tidak setuju dengan masing-masing pertanyaan yang berkaitan dengan harga.

No	Harga (X2)	BOBOT PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Imbal Jasa Penjaminan (IJP) yang diberikan oleh Perum Jamkrindo lebih murah dibandingkan lembaga penjamin kredit yang lain.					
2.	Penetapan Imbal Jasa Penjaminan (IJP) yang diberikan oleh Perum Jamkrindo sesuai dengan manfaat yang diterima oleh Bank.					
3.	Prosedur pembayaran Imbal Jasa Penjaminan (IJP) yang diberikan oleh Perum Jamkrindo sangat					
4.	Penetapan Imbal Jasa Penjaminan (IJP) yang diberikan oleh Perum Jamkrindo tidak berpengaruh pada tingkat suku bunga perbankan					
5.	Tarif IJP tersebut bagi saya menjadi pertimbangan dalam memperoleh jaminan kredit					

3. Promosi (X3)

Pada item kuesioner berikut ini nyatakanlah apakah Bapak/Ibu/ Saudara sangat setuju sekali atau sangat tidak setuju dengan masing-masing pertanyaan yang berkaitan dengan promosi.

No	Promosi (X3)	BOBOT PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Cara penyampaian informasi produk dari Perum Jamkrindo sudah bagus					
2.	Menurut saya, promosi melalui brosur sangat menarik perhatian untuk dapat memperoleh jaminan kredit					
3.	Promosi melalui humas Perum Jamkrindo bersifat positif					
4.	Menurut saya, promosi dengan menjadi sponsor pada sebuah event tertentu dapat mendapat perhatian untuk dapat memperoleh jaminan kredit.					
5.	Saya merasa personal selling yang diterapkan oleh Perum Jamkrindo cukup bersahabat					

4. Lokasi (X4)

Pada item kuesioner berikut ini nyatakanlah apakah Bapak/Ibu/ Saudara sangat setuju sekali atau sangat tidak setuju dengan masing-masing pertanyaan yang berkaitan dengan lokasi.

No	Lokasi (X4)	BOBOT PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Aksessibilitas ke Kantor Perum Jamkrindo Cabang Makassar sangatlah mudah					
2.	Perum Jamkrindo Cabang Makassar menurut saya mudah dikenal dengan bangunannya yang khas					
3.	Saya merasa sangat mudah untuk datang berkunjung sebagai mitra bisnis karena terletak di jalan utama kota Makassar					
4.	Saya belum pernah mendapat kendala untuk menuju kantor Perum Jamkrindo Cabang Makassar					
5.	Bangunan Perum Jamkrindo mampu menunjukkan kelas sebagai perusahaan yang professional					

5. Sarana Fisik (X5)

Pada item kuesioner berikut ini nyatakanlah apakah Bapak/Ibu/ Saudara sangat setuju sekali atau sangat tidak setuju dengan masing-masing pertanyaan yang berkaitan dengan sarana fisik.

No	Sarana Fisik (X5)	BOBOT PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Menurut saya, kebersihan dan layout Kantor Perum Jamkrindo Cabang Makassar sangatlah terjaga					
2.	Kelengkapan fasilitas kerja akan memudahkan para karyawan dalam memberikan jaminan kredit kepada setiap nasabah					
3.	Untuk parkir kendaraan, Perum Jamkrindo telah menyediakan tempat parkir yang memadai					
4.	Saya sangat senang berada di Kantor Perum Jamkrindo Cabang Makassar karena design yang menarik.					
5.	Menurut saya, bangunan kantor Perum Jamkrindo cukup representative					

6. Karyawan (X6)

Pada item kuesioner berikut ini nyatakanlah apakah Bapak/Ibu/ Saudara sangat setuju sekali atau sangat tidak setuju dengan masing-masing pertanyaan yang berkaitan dengan karyawan.

No	Karyawan (X6)	BOBOT PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Saya melihat, karyawan Perum Jamkrindo Cabang Makassar responsiveness terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan penjaminan					
2.	Menurut saya, karyawan Perum Jamkrindo dalam memberikan pelayanan senantiasa memberikan kemudahan untuk dapat dihubungi baik langsung maupun via telepon					
3.	Karyawan selalu memberikan informasi yang jelas dan yang dibutuhkan oleh setiap nasabah, termasuk saya					
4.	Karyawan selalu lebih pro aktif dalam proses awal penjaminan hingga pasca penjaminan.					
5.	Karyawan Perum Jamkrindo selalu menjalin hubungan kerjasama yang baik kepada setiap nasabah, termasuk saya					

7. Proses (X7)

Pada item kuesioner berikut ini nyatakanlah apakah Bapak/Ibu/ Saudara sangat setuju sekali atau sangat tidak setuju dengan masing-masing pertanyaan yang berkaitan dengan proses.

No	Proses (X7)	BOBOT PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Menurut saya, dalam setiap pelaksanaan aktivitas kerja umumnya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan					
2.	Dalam memberikan informasi kepada setiap konsumen/nasabah, selalu melalui proses dan mekanisme yang telah ditetapkan					
3.	Saya merasa persyaratan penjaminan kredit yang diberikan oleh pihak Perum Jamkrindo sangat mudah					
4.	Saya belum pernah mendapat kesulitan dalam mengajukan penjaminan ke Perum Jamkrindo Cabang Makassar.					
5.	Dalam memberikan pelayanan penjaminan kredit, saya merasa proses analisisnya relatif cepat dan tidak berbelit-belit					

8. Proses pengambilan keputusan (Y)

Pada item kuesioner berikut ini nyatakanlah apakah Bapak/Ibu/ Saudara sangat setuju sekali atau sangat tidak setuju dengan

masing-masing pertanyaan yang berkaitan dengan proses pengambilan keputusan.

No	Proses Pengambilan Keputusan (Y)	BOBOT PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Saya membutuhkan produk penjaminan untuk memproteksi kredit (<i>sharing risk</i>) yang saya berikan kepada nasabah.					
2.	Sebelum memilih perusahaan penjaminan, saya mencari informasi mengenai berbagai perusahaan penjaminan.					
3.	Sebelum memilih perusahaan penjaminan, saya membandingkan kelebihan dan kelemahan beberapa perusahaan penjaminan					
4.	Saya memilih perusahaan penjaminan Jamkrindo karena menurut saya perusahaan tersebut yang menawarkan produk penjaminan paling baik.					
5.	Saya puas dengan produk penjaminan Jamkrindo.					

HASIL ANALISI DATA SPSS

4.60	4.60	5.00	4.80	4.80	4.80	4.80	4.80
4.80	4.60	4.60	4.60	4.80	4.40	4.40	4.60
5.00	4.60	4.60	4.80	5.00	4.80	4.60	4.80
4.40	4.40	4.40	4.40	4.20	4.60	4.40	4.40
4.80	4.60	4.80	4.40	4.60	4.60	4.40	4.60
4.60	4.60	4.80	4.40	4.60	4.80	4.60	4.60
4.20	4.00	4.00	3.80	4.20	4.00	4.00	4.00
4.80	4.60	4.80	4.60	5.00	5.00	4.80	4.80
4.00	4.00	3.80	4.00	4.00	4.00	4.20	4.00
5.00	4.80	4.80	4.80	4.80	4.80	4.80	4.80
4.60	4.60	4.60	4.80	4.60	4.60	4.60	4.60
4.60	4.60	4.40	4.60	4.60	4.40	4.60	4.60
4.40	4.40	4.40	4.40	4.60	4.60	4.40	4.40
4.80	4.40	5.00	4.80	5.00	4.80	4.80	4.80
5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
4.80	4.60	4.80	5.00	4.60	4.80	4.80	4.80
4.60	4.60	4.60	4.60	4.40	4.80	4.60	4.60
4.60	4.40	4.60	4.20	4.20	4.60	4.40	4.40
4.60	4.60	4.60	4.60	4.80	4.60	4.60	4.60
4.00	4.00	4.00	4.20	4.00	4.00	4.00	4.00
4.80	4.60	4.40	4.60	4.40	4.80	4.60	4.60
4.80	4.60	5.00	5.00	4.80	4.60	4.80	4.80
4.00	4.20	4.20	4.40	4.20	4.40	4.20	4.20
4.60	4.60	4.80	4.40	4.80	4.40	4.60	4.60
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.80	4.60	5.00	5.00	4.60	4.60	4.80	4.80
4.20	4.20	4.40	4.60	4.60	4.60	4.60	4.60
4.80	4.60	4.80	5.00	5.00	4.60	4.60	4.80
4.60	4.40	4.60	4.60	4.60	4.40	4.80	4.60
5.00	4.60	4.80	4.80	4.60	4.80	4.80	4.80
4.00	4.20	4.00	4.40	4.20	4.40	4.20	4.20
3.80	4.00	4.00	4.20	4.00	4.00	4.00	4.00
4.80	4.60	5.00	4.80	4.60	4.60	4.80	4.80
4.60	4.20	4.60	4.80	5.00	4.60	4.80	4.60
4.80	4.40	4.60	5.00	5.00	4.60	4.80	4.80

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Keputusan Pimpinan Bank (Y)	4.5543	.28732	35
Produk (X1)	4.5657	.33776	35
Harga (X2)	4.4457	.23806	35
Promosi (X3)	4.5657	.34466	35
Lokasi (X4)	4.5829	.31575	35
Sarana Fisik (X5)	4.5771	.32817	35
Karyawan (X6)	4.5543	.27901	35
Proses (X7)	4.5486	.28010	35

Correlations									
		Keputus an Pimpina n Bank (Y)	Produk (X1)	Harga (X2)	Promo si (X3)	Lokas i (X4)	Saran a Fisik (X5)	Karya wan (X6)	Prose s (X7)
Pearson Correlation	Keputusan Pimpinan Bank (Y)	1.000	.917	.874	.922	.899	.874	.868	.949
	Produk (X1)	.917	1.000	.883	.859	.755	.799	.794	.839
	Harga (X2)	.874	.883	1.000	.837	.715	.691	.812	.777
	Promosi (X3)	.922	.859	.837	1.000	.784	.783	.791	.871
	Lokasi (X4)	.899	.755	.715	.784	1.000	.780	.725	.868
	Sarana Fisik (X5)	.874	.799	.691	.783	.780	1.000	.708	.819
	Karyawan (X6)	.868	.794	.812	.791	.725	.708	1.000	.827
	Proses (X7)	.949	.839	.777	.871	.868	.819	.827	1.000
Sig. (1- tailed)	Keputusan Pimpinan Bank (Y)	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Produk (X1)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Harga (X2)	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Promosi (X3)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Lokasi (X4)	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Sarana Fisik (X5)	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000

	Karyawan (X6)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Proses (X7)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Keputusan Pimpinan Bank (Y)	35	35	35	35	35	35	35	35
	Produk (X1)	35	35	35	35	35	35	35	35
	Harga (X2)	35	35	35	35	35	35	35	35
	Promosi (X3)	35	35	35	35	35	35	35	35
	Lokasi (X4)	35	35	35	35	35	35	35	35
	Sarana Fisik (X5)	35	35	35	35	35	35	35	35
	Karyawan (X6)	35	35	35	35	35	35	35	35
	Proses (X7)	35	35	35	35	35	35	35	35

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Proses (X7), Harga (X2), Sarana Fisik (X5), Karyawan (X6), Lokasi (X4), Promosi (X3), Produk (X1) ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Keputusan Pimpinan Bank (Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.993 ^a	.987	.983	.03744	2.105

a. Predictors: (Constant), Proses (X7), Harga (X2), Sarana Fisik (X5), Karyawan (X6), Lokasi (X4), Promosi (X3), Produk (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Pimpinan Bank (Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.769	7	.396	282.220	.000 ^a
	Residual	.038	27	.001		
	Total	2.807	34			

a. Predictors: (Constant), Proses (X7), Harga (X2), Sarana Fisik (X5), Karyawan (X6), Lokasi (X4), Promosi (X3), Produk (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Pimpinan Bank (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.172	.143		-1.202	.240		
Produk (X1)	.123	.051	.145	2.403	.023	.137	7.276
Harga (X2)	.139	.066	.115	2.089	.046	.165	6.058
Promosi (X3)	.122	.046	.146	2.670	.013	.166	6.023
Lokasi (X4)	.191	.043	.210	4.486	.000	.229	4.370
Sarana Fisik (X5)	.124	.038	.141	3.232	.003	.261	3.826
Karyawan (X6)	.107	.047	.104	2.302	.029	.243	4.112
Proses (X7)	.233	.066	.227	3.512	.002	.119	8.383

a. Dependent Variable: Keputusan Pimpinan Bank (Y)

Collinearity Diagnostics^a

Mod el	Dimen sion	Eigenval ue	Condit ion Index	Variance Proportions							
				(Const ant)	Produ k (X1)	Harg a (X2)	Promo si (X3)	Lokas i (X4)	Saran a Fisik (X5)	Karyaw an (X6)	Prose s (X7)
1	1	7.991	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.004	47.256	.40	.02	.00	.03	.01	.02	.00	.00
	3	.002	69.762	.01	.06	.05	.03	.18	.21	.04	.01
	4	.001	82.882	.03	.06	.00	.01	.27	.50	.05	.02
	5	.001	96.300	.09	.01	.01	.22	.04	.08	.65	.00
	6	.001	102.353	.02	.27	.04	.52	.20	.03	.02	.01
	7	.000	137.062	.07	.24	.25	.04	.15	.13	.03	.49
	8	.000	172.607	.38	.34	.66	.15	.15	.04	.21	.46

a. Dependent Variable: Keputusan
Pimpinan Bank (Y)

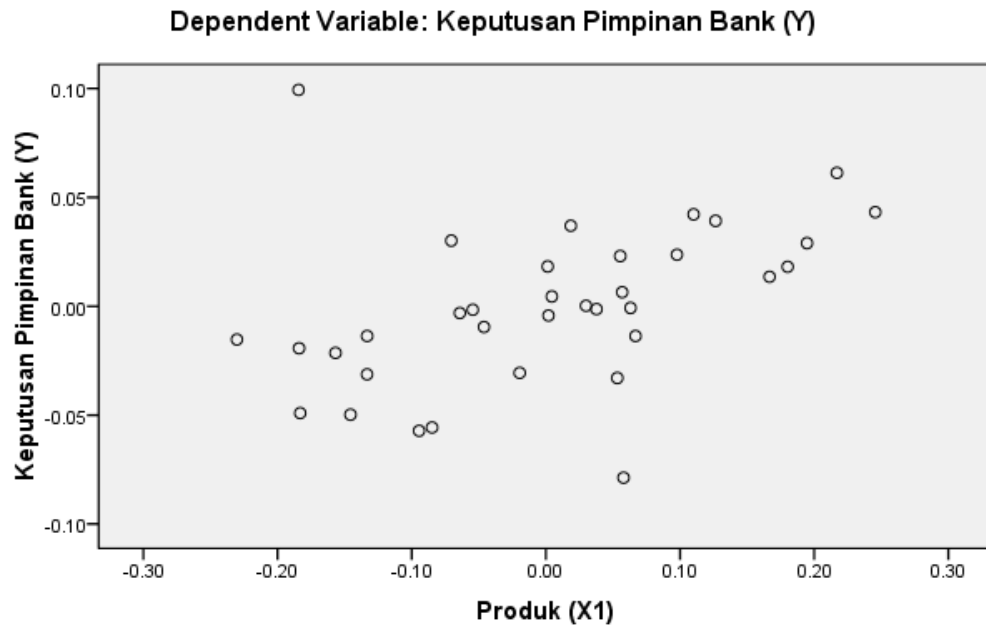
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.9838	4.9949	4.5543	.28538	35
Residual	-.08585	.12209	.00000	.03336	35
Std. Predicted Value	-1.999	1.544	.000	1.000	35
Std. Residual	-2.293	3.261	.000	.891	35

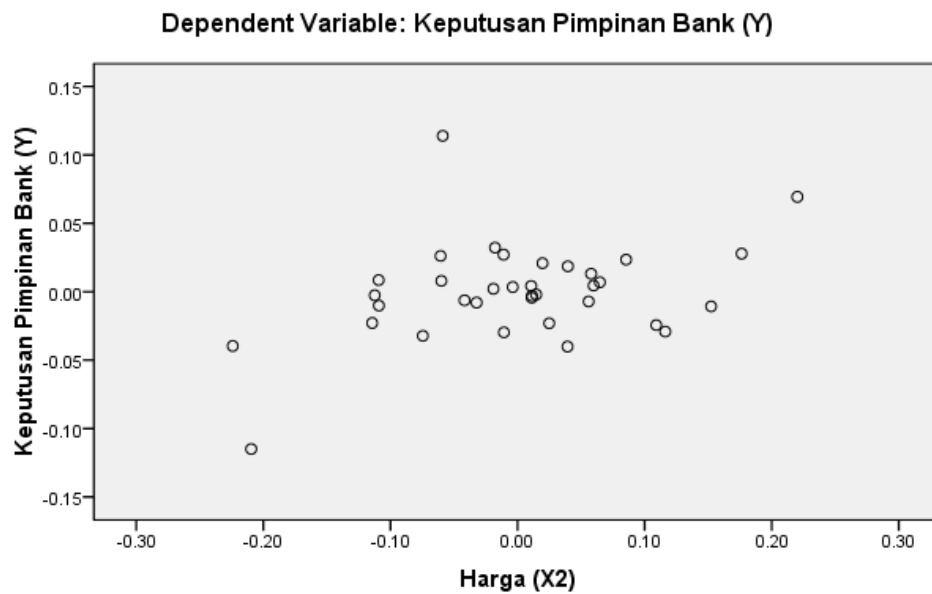
a. Dependent Variable: Keputusan Pimpinan Bank (Y)

Charts

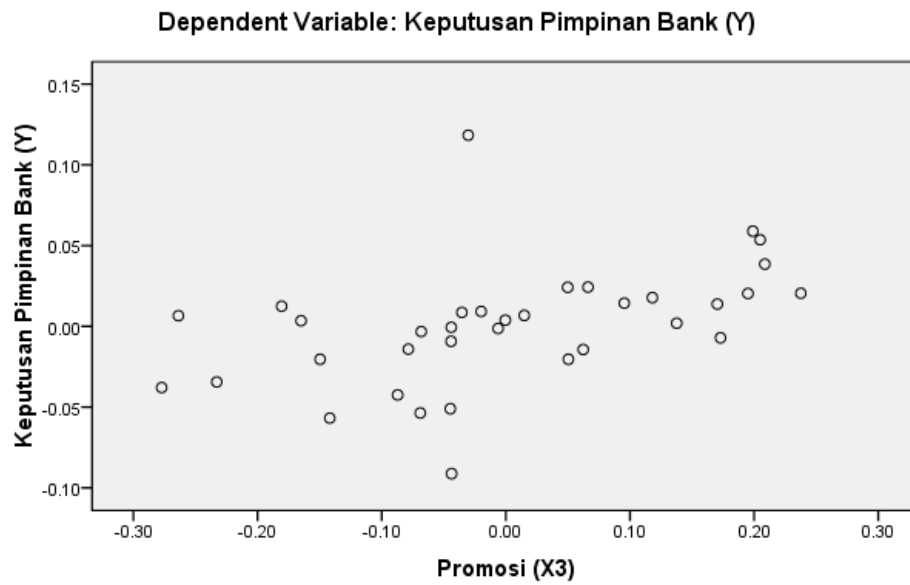
Partial Regression Plot



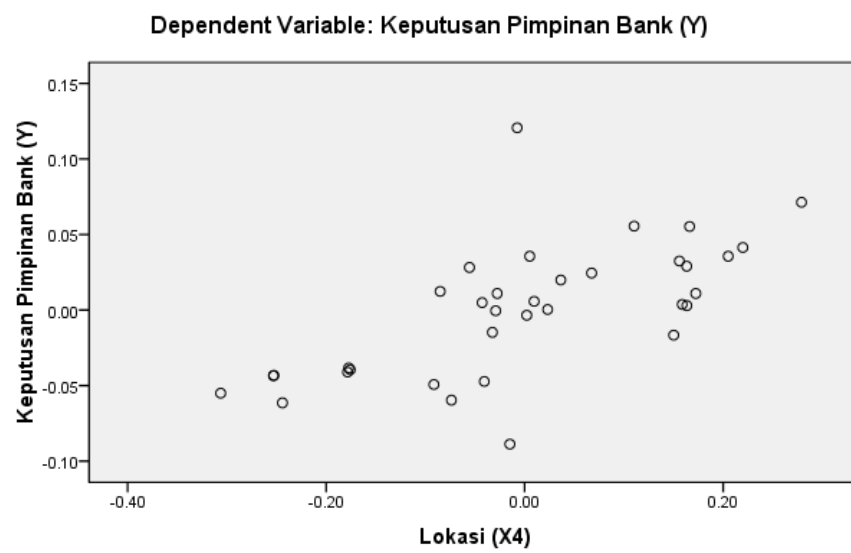
Partial Regression Plot



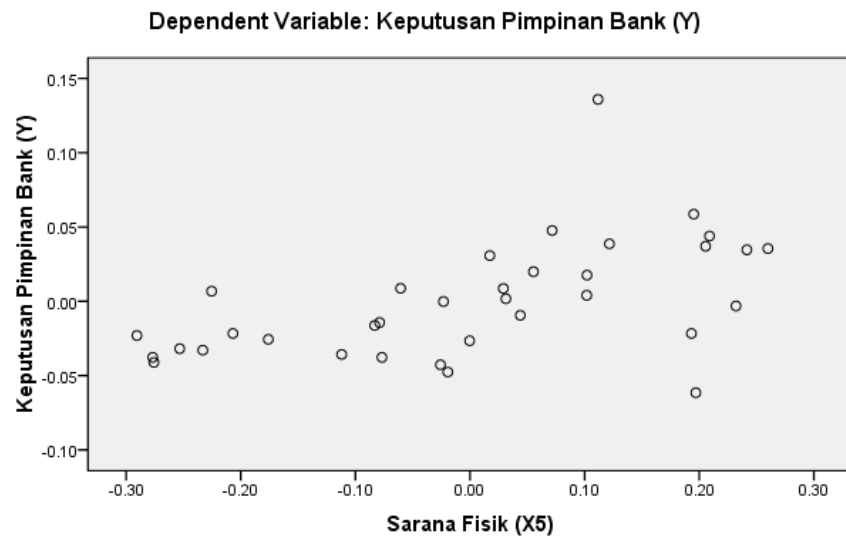
Partial Regression Plot



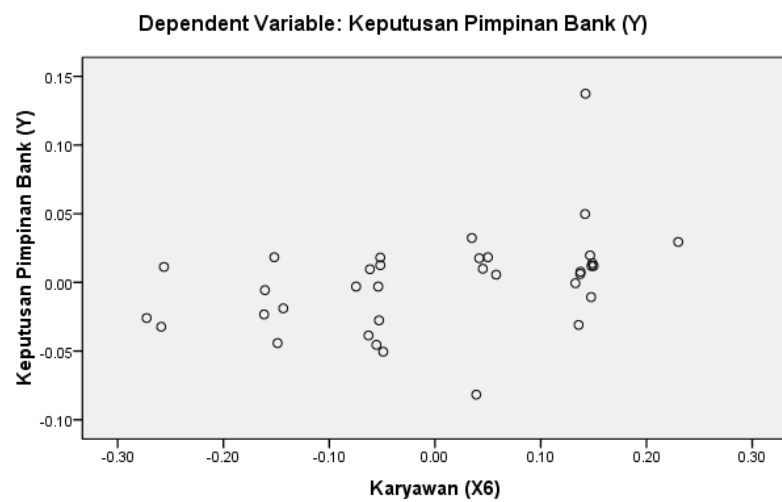
Partial Regression Plot



Partial Regression Plot



Partial Regression Plot



Partial Regression Plot

