



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

SKRIPSI

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*
PADA PRODUK KREDIT MIKRO MANDIRI
PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK
HUB JAKARTA PULOGADUNG
TERHADAP MINAT PENGAJUAN KREDIT
PARA WIRAUSAHAWAN**

oleh

**Fieldha Rosa Yulita Wardhani
0606056455**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam
memperoleh gelar
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Depok, 2008



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fieldha Rosa Yulita Wardhani

NPM : 0606056455

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* PADA KREDIT MIKRO MANDIRI
PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK, HUB JAKARTA PULOGADUNG
TERHADAP MINAT PENGAJUAN KREDIT PARA WIRAUSAHAWAN**

benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip
maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

27 Juni 2008

Fieldha Rosa Yulita Wardhani

0606056455



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fieldha Rosa Yulita Wardhani
NPM : 0606056455
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Judul Skripsi : Pengaruh *Word Of Mouth* Pada Produk Kredit Mikro Mandiri
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Hub Jakarta Pulogadung
Terhadap Minat Pengajuan Kredit Para Wirausahawan

Telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana Ekstensi dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia

Ketua Program Sarjana Ekstensi
Departemen Ilmu Adminitrasi

Drs. Asrori, MA, FLMI
NIP 130 702 932/A 959 037

Disetujui oleh:

Pembimbing,

Ixora Lunda, S.Sos, MS
NUP. 09 07 05 0244



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fieldha Rosa Yulita Wardhani
NPM : 0606056455
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Judul Skripsi : Pengaruh *Word Of Mouth* Pada Produk Kredit Mikro Mandiri
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Hub Jakarta Pulogadung
Terhadap Minat Pengajuan Kredit Para Wirausahawan

telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Sarjana
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Indonesia, pada Hari Jum'at, Tanggal 27 Juni 2008 dan dinyatakan :

LULUS

Penguji Skripsi

Ketua Sidang,

Dra. Tutie Hermiati, MSi

NIP 131 414 711

Pembimbing,

Ixora Lundia, S.Sos, MS

NUP 09 07 05 0244

Penguji Ahli,

Dra. Febrina Rosinta, MSi

NIP 131 861 386

Sekretaris Sidang,

Fatimah Muchtar, S.Sos, ME

NUP 09 07 05 0245

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan, kepada Allah SWT, karena dengan kehendakNya saya berkesempatan menikmati pahit manisnya kehidupan ini, skripsi ini saya persembahkan kepada berbagai pihak yang menghadirkan banyak sekali dukungan, bantuan, kasih sayang serta doa dari berbagai pihak kepada :

1. Keluargaku, Papa dan Mama tercinta akhirnya fieldha selesai juga Alhamdulillah ini berkat doa yang tak henti-hentinya Papa dan Mama berdoa mulai ini terlahir didunia ini sampai dengan waktu yang entah kapan akan berhenti dan selalu memberikan dukungan moral dan materiiil.
2. Ketiga kakakku, Mbak Ling, Mba Hesti dan Erwin, akhirnya aku juga bisa menyusul kalian dan semoga kita selalu mudah melangkah kedepan dan meraih cita dan cinta. Tislini yang suka aku gangguin malam-malam sewaktu aku begadang. Isye, Mba Ida, Mas Dono, Gun, Ayu Yanti, Hindi, Ayu Eli serta keponakan – keponakan tersayang Lendra, Iqbal, Sheva, Zaki dan si kecil Adam yang selalu memberikan canda tawa di Pondok Gede. Rumah ini terasa lebih penuh keceriaan apabila kita selalu berkumpul bersama.
3. Keluarga besar di Pagar Alam maupun di Malang, Nenek dan Eyang Putri semuanya terima kasih doanya Alhamdulillah akhirnya Fini lulus.
4. Derry, terima kasih untuk semuanya atas doa, kesabaran dan supportnya selalu memberikan kepercayaan kepada penulis untuk selalu berusaha tegar untuk menghadapi apapun yang akan terjadi. Terima kasih semoga jalan ini berakhir dengan apa yang kita harapkan.

5. Mamanya Derry, terima kasih atas bantuannya.
6. Mba Ichay (Ixora Lundia) terima kasih atas bimbingannya dan untuk buku - bukunya yang dipinjamkan. ☺
7. Teman-temanku, Dewi, dari mulai kita kenal awal D III sampai kita sama-sama S1, Alhamdulillah dew, akhirnya kita lulus, remember !!! dew, when there is a will, there is a way ☺. Tuk Enjun, Iyuth, Arien kalian pasti bisa Cai yoo!!! Binus makasih ya, Lulu jangan lupa undangan buat gue, Dodi si nobita, Jenita, Mami, Kemal, Arwan, Dipta, Dedi, Ocha buku gue kapan balik??
8. Tema – teman bimbingan, seperjuangan dengan Mba Ichay. Mba Leli, Beky, Kiki, Andixi, Surya, guys akhirnya kita lulus juga..... Tuk Naomi, Aris Adlizen semangat yah..
9. Mba Chandra terima kasih ats semua pinjaman bukunya berguna semua.
10. Mba Fenny terima kasih atas supportnya untuk menyelesaikan skripsi ini dari mulai memberikan izin aku untuk datang terlambat atau pulang lebih awal ya mba,.. *thanks a lot. You're the best bos, the best leader and the best friend.*
11. Rekan kerja penulis Mba Gina, Andy, dan Pras terima kasih untuk sabar menunggu analisisnya dan walaupun kita suka berdebat tapi tetap kompak kan...
12. Terima kasih juga kepada seluruh pihak yang telah memberikan banyak dukungan bantuan dalam pengerjaan skripsi ini, mohon maaf apabila ada yang terlupa menyebutkan. Skripsi ini adalah bukti persembahan penulis bagi kalian yang telah mendukung selama ini. Terima kasih..

Fieldha Rosa Yulita Wardhani

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya dan kemudahan maupun kesulitan yang telah diberikan selama penulisan skripsi sehingga skripsi ini selesai pada waktunya.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana strata satu Ilmu Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia. Namun demikian penulisan skripsi ini merupakan suatu pelajaran yang sangat berharga yang dapat penulis ambil hikmahnya dan merupakan suatu pengalaman sangat mengagumkan. Berbagai hambatan dan kesulitan dialami oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini. Namun hambatan-hambatan tersebut dapat teratasi dengan adanya bantuan baik material maupun spiritual dari berbagai pihak.

Dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, selaku Pejabat Dekan FISIP UI.
2. Dr. Asrori, MA, FLMI., selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
3. Drs. M. Azis Muslim, M. Si, selaku Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
4. Drs. Achmad Fauzi, ME., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Ekstensi FISIP UI.
5. Ixora Lundia S.Sos, MS selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan dan koreksi untuk penyempurnaan skripsi ini yang

dengan sabar dan tangan terbuka memberikan pikiran, tenaga, menyediakan banyak waktu disela-sela kesibukannya dan memberikan bimbingan yang sangat berarti sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

6. Dra. Febrina Rosinta, M.Si, selaku Penguji Ahli yang telah memberikan pengarahan dan koreksi untuk penyempurnaan skripsi ini.
7. Dra. Tutie Hermiati, M.Si, selaku Ketua Sidang.
8. Fatimah Muchtar, S.Sos, ME, selaku Sekretaris Sidang.
9. Seluruh Dosen pengajar FISIP UI yang telah berjasa selama masa perkuliahan penulis.
10. Seluruh staff perpustakaan dan Sekretariat FISIP UI yang telah memberikan pelayanan yang terbaik selama penulis ini.
11. Keluargaku, Papa dan Mama tercinta.
12. Fenny A, Micro Mandiri Manager PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
13. Rekan-rekan kerja saya di Micro Bussiness Unit Jakarta Pulogadung.
14. Kepada teman-teman seperjuangan, seperguruan, dan sebimbingan dan seluruh teman-teman yang membantu penulis dalam proses skripsi ini.

Akhir kata, walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi bahasa maupun isinya, Penulis mengharapkan kritik dan saran terhadap penulisan ini sebagai masukan yang berharga.

Jakarta, Juni 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN -----	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI-----	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI-----	iii
ABSTRAKSI -----	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN -----	v
KATA PENGANTAR -----	vii
DAFTAR ISI -----	ix
DAFTAR TABEL -----	xii
DAFTAR GAMBAR -----	xiii
DAFTAR LAMPIRAN -----	xiv
BAB I PENDAHULUAN -----	1
A. Latar Belakang Penelitian -----	1
B. Pokok Permasalahan -----	7
C. Tujuan Penelitian -----	11
D. Manfaat Penelitian -----	11
E. Sistematika Penulisan -----	12
BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN -----	14
A. Tinjauan Pustaka -----	14
B. Kontruksi Model Teoritis-----	17
1. Pemasaran Jasa -----	17
2. Komunikasi Pemasaran -----	20
3. <i>Word of Mouth</i> -----	24
4. Perilaku Konsumen -----	33
5. Minat Beli -----	34
C. Model Analisis -----	37
D. Hipotesis -----	37
E. Operasional Konsep -----	38
F. Metode Penelitian -----	39
1. Pendekatan Penelitian -----	39
2. Jenis/tipe Penelitian -----	40
3. Teknik Pengumpulan Data -----	41
4. Populasi dan Sampel -----	42
5. Teknik Analisis Data -----	43
6. Uji Validitas dan Realibilitas -----	46

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN -----	48
A. Sejarah dan Perkembangan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk -----	48
B. Dasar Hukum Pendirian, Visi. Dan Misi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk -----	52
C. Dasar Hukum Pendirian -----	52
1. Visi -----	52
2. Misi -----	53
D. Logo Perusahaan -----	54
E. Produk dan Jasa -----	56
F. Sekilas Sejarah Divisi Micro & Retail Banking -----	60
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN -----	64
A. Pretest, Validitas dan Realibilitas -----	64
1. Pretest -----	64
2. Validitas dan Realibilitas -----	64
B. Profil Responden dan Statistik Deskriptif -----	69
1. Jenis Kelamin -----	69
2. Usia Responden -----	70
3. Pendidikan Terakhir -----	71
4. Telah Memiliki Tabungan di Sebuah Bank -----	73
5. Jenis Bank yang telah di miliki -----	74
6. Lama Menjadi Nasabah Bank Mandiri -----	75
7. Tujuan Kredit Usaha Mikro Mandiri -----	76
8. Permohonan Pengajuan Limit Kredit Usaha Mikro Mandiri -----	77
C. Analisis Data Deskriptif -----	78
1. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Talkers</i> -----	78
2. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Topic</i> -----	82
3. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Tools</i> -----	85
4. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Taking Parts</i> -----	88
5. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Tracking</i> -----	91
6. Analisis Deskriptif Dimensi Minat Beli -----	93
D. Analisis Model Penelitian -----	96
1. Validitas Indikator Pengukuran -----	96
2. Validitas Masing-Masing Variabel Penelitian -----	97
3. Validitas Indikator Penelitian -----	97
4. Reliabilitas Variabel Penelitian -----	99
E. Model Struktural Penelitian -----	100
Analisis Regresi Sederhana (<i>Simple Regression</i>) -----	100
F. Implikasi Manajerial -----	103
G. Keterbatasan Penelitian -----	104
BAB V SIMPULAN DAN SARAN -----	106
A. Simpulan -----	106
B. Saran -----	106

DAFTAR PUSTAKA----- 108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP----- 113



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan iklan ATL (TV, radio dan cetak) dengan medium <i>Word of Mouth (WOM)</i> -----	8
Tabel 2.1 Operasional Konsep -----	38
Tabel 2.2 Interpretasi Nilai Mean -----	45
Tabel 3.1 Produk dan Jasa-----	56
Tabel 4.1 Validitas Indikator-Indikator <i>Pretest</i> -----	65
Tabel 4.2 Realibilitas Pretest -----	68
Tabel 4.3 Nilai Mean Dimensi <i>Talkers</i> -----	78
Tabel 4.4 Nilai Mean Dimensi <i>Topics</i> -----	82
Tabel 4.5 Nilai Mean Dimensi <i>Tools</i> -----	85
Tabel 4.6 Nilai Mean Dimensi <i>Taking Parts</i> -----	88
Tabel 4.7 Nilai Mean Dimensi <i>Tracking</i> -----	91
Tabel 4.8 Nilai Mean Minat Beli -----	93
Tabel 4.9 Nilai KMO MSA, Bartlett's Test of Sphericity dan Total Variance Expained -----	96
Tabel 4.10 Validitas Indikator - Indikator-----	98
Tabel 4.11 Reliabilitas -----	100
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Minat Beli -----	100
Tabel 4.13 Anova -----	101
Tabel 4.14 Coefficient -----	101

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perkembangan Contribution margin SBU Th.2006-2007 -----	9
Gambar 1.2 Pencapaian Th.2007 Penyaluran Kredit-----	10
Gambar 2.1 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran Jasa -----	19
Gambar 2.2 Unsur-Unsur Dalam Proses Komunikasi-----	21
Gambar 2.3 Tahap-tahap antara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian -----	34
Gambar 2.4 Model Analisis Penelitian -----	37
Gambar 3.1 Road Map Menuju Regional Champion Bank -----	51
Gambar 3.2 Logo Perusahaan -----	54
Gambar 4.1 Komposisi Jenis Kelamin -----	69
Gambar 4.2 Komposisi Usia -----	70
Gambar 4.3 Komposisi Tingkat Pendidikan -----	71
Gambar 4.4 Komposisi Telah Memiliki Tabungan -----	73
Gambar 4.5 Komposisi Jenis Bank -----	74
Gambar 4.6 Komposisi Lama Menjadi Nasabah Bank Mandiri -----	75
Gambar 4.7 Komposisi Tujuan Kredit Usaha Mikro -----	76
Gambar 4.8 Komposisi Permohonan Pengajuan Limit Kredit-----	77

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian -----	114
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Factor Analisis dan Analisis Reliabilitas Cronbach Alpha Pretest -----	120
Lampiran 3. Tampilan Frekuensi Responden -----	132
Lampiran 4. Hasil Pengolahan Factor Analisis dan Analisis Reliabilitas Cronbach Alpha -----	135
Lampiran 5. Nilai Mean -----	147
Lampiran 6. Analisis Regresi Linear Sederhana Model Penelitian -----	159
Lampiran 7 Struktur Organisasi Perusahaan -----	161