

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji dan syukur dan terima kasih kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *PERSONAL SELLING* TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN KARTU KREDIT PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk”**. guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, program studi Manajemen pada Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini, mengingat banyaknya bantuan dan bimbingan yang diterima selama penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya’kub Matondang, MA. Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. H. Ihsan Effendi, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Ibu Adelina Lubis, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Medan Area.
4. Bapak Prof. Dr. H. Sya’ad Afifuddin, SE, MEc, selaku sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberi bimbingan, saran, ilmu dan motivasi yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.

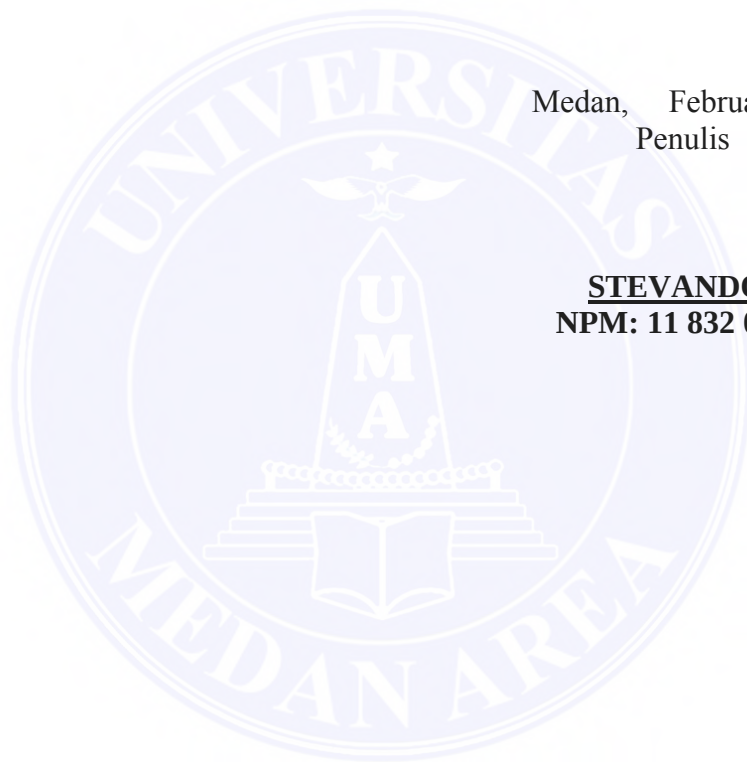
5. Bapak Ahmad Prayudi, SE, MM , selaku Dosen Pembimbing Pedamping yang penuh kesabaran telah memberikan bimbingan serta petunjuk hingga selesainya skripsi.
6. Ibu Eka Dewi Setia Tarigan, SE, MSi, sebagai Sekretaris yang memberikan bimbingan, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis.
7. Keluarga besar Universitas Medan Area (UMA) terutama bg Hendrik, bg Yudi dan bg Arfan, atas bantuan dan bimbingan penulis dapat menyelesaikan pendidikan saat ini.
8. Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga untuk keluarga saya, kedua orang tua saya tercinta Bapakku Idris Abdullah dan mamakku Sumiati yang telah membesarkan dan memberi dukungan baik moril dan material, selalu mendoakan penulis dalam menyelesaikan pendidikan ke perguruan tinggi, serta abangku Syahrizal beserta keluarga yang telah memberikan motivasi.
9. Ucapan terima kasih kepada sahabat – sahabat Asrama Kodam, Bakajas dan UMA Manajemen 2011.

10. Bapak/Ibu Pimpinan PT. Kartu Kredit Bank Mandiri (Persero) Tbk yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan mendapatkan data yang diperlukan untuk penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu segala saran dan kritik untuk penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Medan, Februari 2016
Penulis

STEVANDO
NPM: 11 832 0099



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI	7
A. <i>Personal Selling</i>	7
1. Pengertian <i>Personal Selling</i>	7
2. Ciri Khusus <i>Personal Selling</i>	8
3. Prinsip-prinsip <i>Personal Selling</i>	8
4. Bentuk-bentuk <i>Personal Selling</i>	10
5. Tujuan <i>Personal Selling</i>	11
6. Syarat-syarat <i>Personal Selling</i>	13
7. Faktor <i>Personal Selling</i>	13
B. Volume Penjualan	17
1. Pengertian Volume Penjualan	17
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Volume Penjualan	18
3. Indikator Volume Penjualan	21
C. Penelitian Terdahulu	22
D. Kerangka Konseptual	23
E. Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
1. Lokasi Penelitian	24
2. Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	25
1. Populasi	25
2. Sampel	25
D. Definisi Operasional Variabel.....	26
1. Definisi Variabel Penelitian	26
2. Variabel Independent (Variabel Bebas)	26
3. Variabel Dependent (Variabel Terikat)	27
E. Jenis dan Sumber Data.....	28
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Teknik Analisis Data	29
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
2. Uji Regresi Sederhana	30
3. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	30
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Hasil Penelitian	32
1. Sejarah Perusahaan	32
2. Visi dan Misi Perusahaan	35
3. Struktur Perusahaan	36
4. Tugas dan Tanggung Jawab	37
B. Pembahasan	38
1. Identifikasi Responden	38
2. Jawaban Responden	39
3. Uji Kualitas Data	45
4. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	46
5. Uji Hipotesis	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	50
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk	36



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Rincian Waktu Penelitian	25
Tabel 3.2 : Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 3.3 : Skala Pengukuran Likert	29
Tabel 4.1 : Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.2 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	39
Tabel 4.4 : Nasabah mudah mencari informasi sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah.....	39
Tabel 4.5 : Karyawan di bank melakukan pendekatan yang sopan kepada nasabah	40
Tabel 4.6 : Persentasi yang dilakukan karyawan bank mampu dimengerti dan dipahami oleh anda	40
Tabel 4.7 : Nasabah diperlakukan dengan objektif oleh para karyawan bank ..	41
Tabel 4.8 : Bank sudah melakukan standart layanan yang baik menurut anda..	41
Tabel 4.9 : Layanan tindak lanjut untuk berbagai masalah nasabah sudah diapresiasi oleh pihak bank	42
Tabel 4.10 : Promosi kartu kredit yang ditawarkan bank sudah sesuai dengan harapan anda.....	42
Tabel 4.11 : Produk yang di tawarkan oleh bank mampu memenuhi kebutuhan yang anda inginkan.....	43
Tabel 4.12 : Biaya administrasi yang dikenakan tidak membebani nasabah.....	43
Tabel 4.13 : Distribusi kartu kredit yang dilakukan oleh pihak bank tidak mengecewakan nasabah	44
Tabel 4.14 : Berbagai program yang ditawarkan oleh pihak Bank memiliki mutu yang baik	44
Tabel 4.15 : Hasil Uji Validitas Data	45
Tabel 4.16 : Hasil Uji Reliabilitas Data	46
Tabel 4.17 : Regresi Linier Sederhana	47
Tabel 4.18 : Uji T (Parsial)	48
Tabel 4.19 : Koefisien Determinasi	48