

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.....

Alhamdullillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Persepsi Terhadap *Personal Selling* Dengan *Closing* Produk Kredit Usaha Mikro pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk”**, guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan memperoleh gelar Sarjana Psikologi.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis berusaha sebaik mungkin sesuai dengan kemampuan, waktu dan fasilitas yang ada. Penulis mendapat banyak bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, semoga dengan dibuatnya tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih belum sempurna. Atas dasar inilah penulis sangat mengharapkan saran dan masukan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga kehadiran penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan orang lain.

Medan, Oktober 2011

Desi Suci Arum Sari

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti memberikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada Ayahanda Sukardi dan Ibunda tercinta Siti Aisyah yang sangat saya cintai dan kasihi. Terimakasih atas doa dan dukungan semangat yang luar biasa serta kasih sayangnya kepada saya. Semoga Allah SWT selalu mendengarkan doa-Mu dan memberikan rahmat dan hidayah-Nya di dunia dan di akhirat kelak.

Pada kesempatan kali ini dengan rasa tulus dan ikhlas, penulis juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terima kasih kepada:

1. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Munir M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Terima kasih kepada bapak yang telah memberikan perhatian dan dukungan kepada semua mahasiswanya untuk dapat segera menyelesaikan tugas akhirnya. Bapak merupakan sosok yang bijaksana dan penuh perhatian pada mahasiswanya dan selalu bersedia memberikan bantuan atas kesulitan yang dialami oleh anak didiknya. Semoga bapak dapat membawa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area menjadi yang lebih baik.
3. Ibu Nini Sriwahyuni, S.psi.M.Pd, selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia memberikan waktu dan tempat untuk memberikan arahan pada penulis hingga selesainya penulisan skripsi ini.

4. Ibu Rahmi Lubis, S.Psi.M.Psi, selaku pembimbing II dan selaku Ketua Jurusan Psikologi Industri dan Organisasi yang bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan menyumbangkan pemikirannya demi kesempurnaan skripsi ini. Ibu yang selalu dapat memberikan jalan keluar dan membuka wawasan berpikir saya hingga membuat saya merasa sangat terbantu untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Termakasih banyak ibu atas bimbingannya selama ini.
5. Ibu Dra Irna Minauli, M.Si, selaku ketua sidang, terima kasih kepada ibu yang bersedia meluangkan waktunya. Ibu juga merupakan sosok wanita cerdas yang dapat memberikan inspirasi.
6. Bapak Azhar Aziz, MA. Selaku dosen tamu sidang yang bersedia hadir dan meluangkan waktunya. Terimakasih banyak kepada bapak yang selama ini memberikan dukungan dan motivasi agar saya terus semangat dan dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
7. Ibu Sri Mulyani S.Psi, M.Pd selaku sekretaris sidang yang bersedia menghadiri dan meluangkan waktu.
8. Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM yang selalu memberikan dukungan dan semangat
9. Ibu Ummu Khuzaimah M.Psi yang bersedia menjadi tempat untuk saya bertukar pikiran.
10. Ibu Farida Hanum M.Psi yang memberikan inspirasi untuk saya mendapatkan ide dalam memilih tema dari penelitian ini.

11. Ibu Suryani Harjo, ibu Babby, ibu Annawati, ibu Cut, ibu Nurmaida, ibu Istiana, bapak Zuhdi, bapak Andi, bapak Mulia, bapak Syafrizaldi dan semua dosen dan staf pengajar dilingkungan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area terima kasih atas semua transfer ilmu dan dukungan yang sudah diberikan kepada penulis
12. Bapak Dani Elfraim Sembiring Selaku Mikro Mandiri Manager yang telah memberikan izin untuk saya melakukan penelitian di kantor bapak dan terima kasih karena telah memberikan bimbingan dan masukan yang berarti dalam penelitian ini.
13. Bang Dedi Hidayat, bang Erwin Harahap, bang Roni, kak Intan Puspita, kak Asih dan semua karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Medan Perintis Kemerdekaan yang memberikan bantuan yang sangat berharga untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya yang begitu baik, tetaplah semangat dalam bekerja dan tunjukkan prestasi yang baik pada perusahaan dan saya mendoakan agar semuanya sukses selalu.
14. Buat Mas Misro, Kak Fida, Bang Dian, Bang Wandu, Bang Samsir dan seluruh staf pegawai dilingkungan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
15. Buat adik ku tercinta Ade Rohmanda Satrio yang selalu bersedia membantu dan memberikan motivasi sehingga memberikan keringanan untuk melakukan penelitian ini.

16. Buat yang tersayang Refli Syahputra ST yang selalu siap siaga memberikan bantuan, motivasi, arahan serta selalu memberikan informasi dan pengetahuan baru sehingga dapat membuka wawasan dalam penyelesaian skripsi ini.
17. Buat sahabatku The Cherry, Mawar, Ezi, Yuni, Nisa, Kak Midar, Putri Joe, yang selalu ada dalam senang maupun sulit, makasih banyak ya cyn...
18. Semua ibu dan bapak yang telah memberikan kasih sayang buat penulis, terimakasih atas semua bimbingan dan arahan buat penulis untuk menjadi manusia yang selalu sabar dan menjadi lebih baik semoga tuhan membalas kebaikan ibu semua dengan limpahan berkah yang berlipat ganda. Amin....

Medan, Oktober 2011

Desi Suci Arum Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
INTISARI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	11
C. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. <i>Closing</i>	13
1. Pengertian <i>Closing</i>	13
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Closing</i>	15
3. Aspek Berpengaruh yang Dilibatkan Dalam Proses <i>Closing</i>	18

4. Tanda-tanda Konsumen Akan Melakukan <i>Closing</i>	21
5. Proses Kognitif Dalam <i>Closing</i> Konsumen.....	22
6. Teori S-O-R.....	23
B. Persepsi.....	25
1. Pengertian Persepsi.....	25
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	27
3. Komponen Utama Dalam Proses Persepsi.....	28
C. <i>Personal selling</i>	29
1. Pengertian <i>Personal selling</i> (Penjualan Tatap Muka).....	29
2. Faktor yang Mempengaruhi <i>Personal Selling</i>	31
3. Prinsip-prinsip Dari <i>Personal Selling</i>	33
4. Sifat-sifat <i>Personal Selling</i>	35
5. Fungsi-fungsi Dari Aktivitas <i>Personal Selling</i>	35
6. Karakteristik Penjual Untuk Melakukan <i>Personal Selling</i> ...	37
7. Langkah-langkah Melakukan <i>Personal Selling</i>	38
D. Persepsi Terhadap <i>Personal Selling</i>	40
E. Produk Kredit Usaha Mikro.....	41
1. Pengertian Produk.....	41
2. Pengertian Bank.....	42
3. Kredit Usaha Mikro.....	45
F. Hubungan Persepsi Terhadap <i>Personal Selling</i> Dengan <i>Closing</i>	49
G. Hipotesis.....	54

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian..... 55

B. Defenisi Operasional..... 55

 1. *Closing*..... 55

 2. Persepsi Terhadap *Personal Selling*..... 56

C. Populasi Dan Sampel Penelitian..... 56

 1. Populasi..... 56

 2. Sampel Penelitian..... 57

D. Metode Pengumpulan Data..... 58

 1. Skala *Closing*..... 59

 2. Skala Persepsi Terhadap *Personal Selling*..... 59

E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur..... 60

 1. Validitas Alat Ukur..... 60

 2. Reliabilitas..... 61

F. Metode Analisis Data..... 63

BAB IV. LAPORAN PENELITIAN

A. Orientasi Kancan dan Persiapan Penelitian..... 64

 1. Orientasi Kancan Penelitian..... 64

 2. Persiapan Penelitian..... 65

 3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian..... 68

B. Analisis Data Dan Hasil Penelitian..... 71

 1. Uji Asumsi..... 72

2. Hasil Perhitungan Korelasi <i>Product Moment</i>	74
3. Hasil Penelitian Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	75
4. Kriteria Hasil Penelitian.....	75
C. Pembahasan.....	77

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
1. Saran Bagi Perusahaan.....	83
2. Saran Bagi <i>Salesperson</i>	84
3. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	84

DAFTAR PUSTAKA.....	
---------------------	--

DAFTAR TABEL

Halaman

TABEL

1. Distribusi penyabaran Skala Persepsi Terhadap <i>Personal Selling</i> Sebelum di Uji Coba.....	69
2. Distribusi penyabaran Skala <i>Closing</i> Sebelum di Uji Coba.....	70
3. Distribusi penyabaran Skala Persepsi Terhadap <i>Personal Selling</i> Setelah di Uji Coba.....	72
4. Distribusi penyabaran Skala <i>Closing</i> Setelah di Uji Coba.....	73
5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	75
6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan.....	76
7. Rangkuman Hasil Perhitungan Analisis <i>Product moment</i>	76
8. Rangkuman Perbandingan Antara Nilai Rata-rata Empirik dan Nilai Rata-rata Hipotetik.....	79

DAFTAR LAMPIRAN



Lampiran :

- A. Skala Persepsi Terhadap *Personal Selling*
- B. Skala *Closing*
- C. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Persepsi Terhadap *Personal Selling*
Putaran Pertama
- D. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala *Closing* Putaran Pertama
- E. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Persepsi Terhadap *Personal Selling*
Putaran Kedua
- F. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala *Closing* Putaran Kedua
- G. Uji Normalitas Sebaran
- H. Uji Linieritas
- I. Uji Korelasi
- J. Surat Pengambilan Data
- K. Surat Izin Pengambilan Data
- L. Surat Keterangan Selesai Pengambilan Data