

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN *PRODUCT, PROMOTION*  
*DAN PEOPLE* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA BANK MANDIRI  
KCP PASAR INPRESS PRABUMULIH**



Disusun Oleh :

**RUDI YANTO**

**201510015**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu Pada  
Program Studi Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN *PRODUCT, PROMOTION* DAN  
*PEOPLE* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN  
*MOBILE BANKING* PADA BANK MANDIRI KCP PASAR INPRESS  
PRABUMULIH**

**RUDI YANTO  
201510015**

**LAPORAN KARYA AKHIR**

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Pada Program Studi Manajemen

**Menyetujui,**

**Palembang, 06 September 2024**


**Fakultas Sosial Humaniora**

**Univeristas Bina Darma**

**Dekan,**

**Pembimbing**

  
**Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M**




  
**Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Penelitian ini berjudul : *Analisis Bauran Pemasaran Product, Promotion dan People Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Pasar Inpress Prabumulih.*

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 08 Agustus 2024 dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk di terima.

### KOMISI PENGUJI

1. Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M. Ketua Penguji (  )
2. M. Amirudin Syarif, S.Si., M.M. Anggota Penguji 1 (  )
3. Dr. Trisninawati, S.E., M.M. Anggota Penguji 2 (  )

Palembang, 06 September 2024

Fakultas Sosial Humaniora

Univeristas Bina Darma

Ketua Program Studi,

Universitas Bina Darma  
Fakultas Sosial Humaniora



Dr. Trisninawati, S.E., M.M.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rudi Yanto

NIM : 201510015

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain;
2. Karya akhir ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Di dalam karya akhir ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia karya akhir yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh – sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 06 September 2024

Yan



Rudi Yanto

201510015

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

***“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8).***

Motto : “ Kesuksesan Yang Besar Dimulai Dari Langkah Yang Kecil ”

Sumber : CNN Indonesia-

Kupersembahkan Kepada :

1. Kedua Oranguaku
2. Saudara – saudaraku
3. Teman – temanku
4. Teman – teman seperjuanganku
5. Almamater

## **ABSTRAK**

Persaingan industri perbankan di Indonesia semakin ketat seiring dengan banyaknya lembaga perbankan yang beroperasi. Untuk bersaing, bank perlu memiliki keunggulan kompetitif melalui penerapan teknologi informasi dan layanan berkualitas. Bank Mandiri khususnya KCP Pasar Inpress Prabumulih telah menerapkan mobile banking sebagai salah satu upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Namun efektivitas bauran pemasaran (produk, promosi, dan orang) dalam mendorong keputusan nasabah menggunakan layanan mobile banking masih memerlukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi bauran pemasaran terhadap keputusan penggunaan mobile banking di Bank Mandiri KCP Pasar Inpress Prabumulih. Melalui analisis data primer yang dikumpulkan dari nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi mobile banking. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi strategis dalam meningkatkan efektivitas promosi dan penggunaan layanan mobile banking, serta memperkuat citra Bank Mandiri di mata nasabah.

**Kata Kunci:** Bauran Pemasaran, Mobile Banking, Keputusan Penggunaan, Bank Mandiri, Strategi Promosi

## **ABSTRACT**

Competition in the banking industry in Indonesia is getting tighter with the number of banking institutions operating. To compete, banks need to have a competitive advantage through the adoption of information technology and quality services. Bank Mandiri, especially KCP Pasar Inpress Prabumulih, has implemented mobile banking as one of the efforts to improve services to customers. However, the effectiveness of the marketing mix (products, promotions, and people) in encouraging customers' decisions to use mobile banking services still needs further research. This study aims to investigate the influence of marketing mix strategy on the decision to use mobile banking at Bank Mandiri KCP Pasar Inpress Prabumulih. Through the analysis of primary data collected from customers, this study is expected to provide deeper insights into the factors that affect mobile banking adoption. The results of the research are expected to make a strategic contribution in increasing the effectiveness of the promotion and use of mobile banking services, as well as strengthening Bank Mandiri's image in the eyes of customers.

Keywords: Marketing Mix, Mobile Banking, Usage Decisions, Bank Mandiri, Promotion Strategy

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



# RUDI YANTO

PRABUMULIH, 15 MEI 2000

## KONTAK

-  Jalan Taman Indah 1,  
Sukajadi, Prabumulih
-  schwnstgr7@gmail.com
-  0852-67219189

## PENDIDIKAN

**2015 - 2018**  
SMA Negeri 2 Kota Prabumulih

**2020 - SEKARANG**  
Universitas Bina Darma  
Palembang

## PROFIL

Mahasiswa aktif dari fakultas manajemen yang memiliki minat besar di bidang pelayanan dan marketing.

Pertama kali memulai karir di tahun 2018 di bidang pelayanan. Memiliki disiplin yang tinggi, dapat berkerja dengan baik secara team dan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, memiliki keterampilan analisis data dan kepemimpinan yang luas.

## PENGALAMAN

**2018 - 2019 | PT Prudential Life Assurance**  
(Perusahaan jasa keuangan di bidang asuransi) berkerja sebagai Agency Marketing.

**2019 - 2023 | PT Bank Mandiri (Persero) Tbk**  
(BUMN yang beroperasi sebagai penyedia jasa keuangan di Indonesia) berkerja sebagai Sales Generalis Produktif.

## KEMAMPUAN

- Microsoft Office dasar ( Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point)
- Public Speaking
- Mampu mengalisa data survei dengan cepat



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, syalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi manajemen.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan nasihat dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar – besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora.
3. Dr. Trisninawati, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan laporan karya akhir ini.
5. Ibu Choirun Nisyah selaku Branch Manager PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pasar Inpress Prabumulih.

6. Seluruh Mandirian PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pasar Inpress Prabumulih yang telah ikut mengajarkan ilmu, membimbing dan membantu dalam penyediaan data yang dibutuhkan Penulis selama Penelitian.
7. Seluruh responden dan berbagai pihak yang turut membantu dan menyediakan waktu demi terselesaikannya laporan karya akhir ini.
8. Seluruh dosen Universitas Bina Darma Palembang atas dedikasi, pengetahuan, dan waktu yang telah di berikan kepada kami sebagai mahasiswa. Bimbingan dan arahanmu telah memberikan kami wawasan yang mendalam dalam aspek pengajaran yang ada dikampus maupun eksternal.
9. Seluruh karyawan Univeristas Bina Darma Palembang atas segala dedikasi, kerja keras, dan dukungan yang Anda berikan kepada kami, para mahasiswa. Tanpa kerja keras dan komitmen Anda, pengalaman belajar dan kehidupan kampus kami tidak akan bermakna seperti yang kami rasakan saat ini.
10. Ayahanda Hamli (Alm) dan Ibunda Lanisa selaku kedua orang tua penulis yang bersedia mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis, bersedia meluangkan waktu, tenaga, dukungan dan bantuan moril serta materil yang sangat membantu penulis dalam menuntaskan laporan karya akhir ini.
11. Ayunda Yulianti, Kakanda Kodriansyah, dan Mbakku Indah Purnama Sari yang telah memberikan semangat, dukungan dan mengingatkan kepada penulis untuk selalu mengedepankan Pendidikan. Semoga setiap perjuangan kita Allah SWT nilai sebagai ibadah.

Penulis berharap semoga laporan karya akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi Penulis dan bagi mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang Program Studi Manajemen pada umumnya serta dapat memberikan masukan pikiran dalam rangka meningkatkan mutu dalam pembelajaran.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan karya akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, untuk itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulis yang akan datang.

Palembang, 06 September 2024



Rudi Yanto  
201510015

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	10
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	10
2.1.3 Produk ( <i>Product</i> ) .....	11
2.1.3.1 Pengertian Produk.....	11
2.1.3.2 Klasifikasi Produk.....	12
2.1.3.3 Indikator Produk .....	13
2.1.4 Harga ( <i>Price</i> ).....	14
2.1.4.1 Pengertian Harga.....	14

2.1.4.2 Strategi Penetapan Harga .....	14
2.1.4.3 Indikator Harga .....	17
2.1.5 Promosi ( <i>Promotion</i> ).....	18
2.1.5.1 Pengertian Promosi .....	18
2.1.5.2 Tujuan Promosi .....	18
2.1.5.3 Indikator Promosi.....	19
2.1.6 Tempat ( <i>Place</i> ) atau Saluran Distribusi .....	20
2.1.6.1 Pengertian Tempat .....	20
2.1.6.2 Tingkat Saluran .....	20
2.1.6.3 Sistem Pemasaran Saluran Distribusi .....	21
2.1.6.4 Indikator Tempat.....	22
2.1.7 Orang ( <i>People</i> ).....	22
2.1.7.1 Pengertian Orang.....	22
2.1.7.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Orang .....	23
2.1.7.3 Indikator Orang .....	24
2.1.8 Proses ( <i>Process</i> ).....	24
2.1.8.1 Pengertian Proses .....	24
2.1.8.2 Indikator Proses.....	24
2.1.9 Bukti Fisik ( <i>Physical Evidence</i> ).....	26
2.1.9.1 Pengertian Bukti Fisik.....	26
2.1.9.2 Indikator Bukti Fisik .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Diagram Alur Penelitian .....	30
2.4 Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Objek Penelitian .....	32
3.1.1 Profil Perusahaan .....	32
3.2 Operasional Variabel.....	33
3.2.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.2.2 Variabel Independen .....	35
3.2.3 Variabel Dependen.....	36

3.3 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.3.1 Jenis Data .....	36
3.3.2 Sumber Data.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.1 Observasi.....	38
3.4.2 Wawancara.....	38
3.4.3 Triangulasi.....	39
3.4.4 Dokumentasi .....	39
3.5 Populasi dan Sampel .....	39
3.5.1 Populasi .....	39
3.5.2 Sampel.....	40
3.6 Teknik Analisis .....	40
3.6.1 Analisis Data .....	41
3.6.2 Teknik Analisis Data Kualitatif Model Miles dan Huberman .....	42
3.6.2.1 Data <i>Reduction</i> (Reduksi Data).....	42
3.6.2.2 Data <i>Dispay</i> (Penyajian Data).....	43
3.6.2.3 <i>Conclusion Drawing/Verification</i> (Menarik Kesimpulan).....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	44
4.1 Hasil Penelitian .....	45
4.1.1 Hasil Pengumpulan Data.....	45
4.1.1.1 Hasil Wawancara Dengan Kepala Cabang ( <i>Branch Manager</i> ) Bank Mandiri KCP Pasar Inpress Prabumulih.....	45
4.1.1.2 Hasil Wawancara Dengan <i>Customer Service</i> Bank Mandiri KCP Pasar Inpress Prabumulih.....	47
4.1.1.3 Hasil Wawancara Dengan Nasabah 1 Yang Sudah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	49
4.1.1.4 Hasil Wawancara Dengan Nasabah 2 Yang Sudah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	50
4.1.1.5 Hasil Wawancara Dengan Nasabah 1 Yang Belum Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	51

<i>Mobile Banking</i> .....	52
4.1.1.7 Hasil Wawancara Dengan Nasabah 3 Yang Belum Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	53
4.1.2 Hasil Pengolahan.....	54
4.1.2.1 Hasil Pengolahan Data Terhadap Nasabah Yang Sudah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	54
4.1.2.2 Hasil Pengolahan Data Terhadap Nasabah Yang Belum Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	56
4.2 Pembahasan.....	59
4.2.1 Deskripsi Hasil.....	59
4.2.1 Analisis dan Pembahasan.....	59
4.2.3 Etika Penelitian .....	60
4.3 Kesimpulan Hasil Wawancara.....	71
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN.....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Populasi Narasumber Inpormasi Penelitian .....	40
Tabel 4.1 Hasil Wawancara Dengan Kepala Cabang (Branch Manager) .....	46
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Dengan Customer Service .....	48
Tabel 4.3 Hasil Wawancara Dengan Nasabah 1 Yang Sudah Menggunakan Mobile Banking .....	49
Tabel 4.4 Hasil Wawancara Dengan Nasabah 2 Yang Sudah Menggunakan Mobile Banking .....	50
Tabel 4.5 Hasil Wawancara Dengan Nasabah 1 Yang Belum Menggunakan Mobile Banking .....	51
Tabel 4.6 Hasil Wawancara Dengan Nasabah 2 Yang Belum Menggunakan Mobile Banking .....	53
Tabel 4.7 Hasil Wawancara Dengan Nasabah 3 Yang Belum Menggunakan Mobile Banking .....	54
Tabel 4.8 Hasil Pengolahan Data Terhadap Nasabah Yang Sudah Menggunakan Mobile Banking.....	56
Tabel 4.9 Hasil Pengolahan Data Terhadap Nasabah Yang Belum Menggunakan Mobile Banking.....	59
Tabel 4.10 Kesimpulan Hasil Wawancara .....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Alur Penelitian.....	30
Gambar 3.1 Tampak Depan Gedung KCP Pasar Inpress Prabumulih.....	33
Gambar 3.2 Analisis Model Miles dan Hubermen.....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Pedoman Wawancara Penelitian
- Lampiran 2 Foto Kegiatan
- Lampiran 3 Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 4 Formulir ACC Judul
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Proposal
- Lampiran 6 Formulir Perbaikan Ujian Proposal
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Seminar Hasil
- Lampiran 8 Formulir Perbaikan Ujian Seminar Hasil
- Lampiran 9 Lembar Bukti ACC Turnitin
- Lampiran 10 Lembar Lulus Ujian Proposal
- Lampiran 11 Lembar Lulus Seminar Hasil
- Lampiran 12 Formulir Kelayakan Penjilidan