



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS *E-BANKING*, KUALITAS
PELAYANAN *FRONTLINER*, DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BNI'46 (PERSERO)
TBK. KANTOR CABANG UTAMA BEKASI**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
FAIZAL HERNAWAN
55114310022

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS *E-BANKING*, KUALITAS
PELAYANAN *FRONTLINER*, DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BNI'46 (PERSERO)
TBK. KANTOR CABANG UTAMA BEKASI**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

FAIZAL HERNAWAN

55114310022

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of e-banking product quality, the quality of frontline services, and brand image on customer satisfaction. This study was also conducted to determine what variables that most influence on customer satisfaction PT. BNI '46 (Persero) Tbk Bekasi Main Branch Office. The population in this study is the customer PT. BNI '46 (Persero) Tbk Bekasi Main Branch Office who come to transact on frontline officers, and the sample used was 100 respondents. Technical sampling in this study is Non-Probability Sampling using purposive sampling method, and then the results of the analysis of this data is processed using SPSS software. The results showed that customer satisfaction PT. BNI'46 (Persero) Tbk Bekasi Main Branch Office is significantly influenced by the variable quality of e-banking products, the quality of frontline services, and brand image.

Keywords: E-Banking Product Quality, Frontliner Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, PT. BNI46 (Persero) Tbk Bekasi Main Branches



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk *e-banking*, kualitas pelayanan *frontliner*, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui variabel apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT.BNI46 (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Bekasi. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT.BNI46 (Persero) Kantor Cabang Utama Bekasi yang datang untuk bertransaksi pada petugas *frontliner*, dan *sample* yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan *sampling* dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dan kemudian hasil dari analisis data ini diolah dengan menggunakan *software* SPSS. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah PT. BNI'46 (Persero) Kantor Cabang Utama Bekasi secara signifikan dipengaruhi oleh variabel kualitas produk *e-banking*, kualitas pelayanan *frontliner*, dan citra merek.

Kata Kunci: Kualitas Produk *E-Banking*, Kualitas Pelayanan *Frontliner*, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, PT. BNI46 (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Bekasi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk *E-Banking*, Kualitas Pelayanan
Frontliner, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah
PT. BNI'46 (Persero) Kantor Cabang Utama Bekasi**

Bentuk Tesis : Penelitian

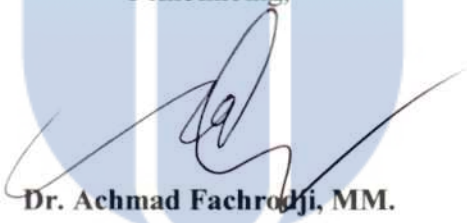
Nama : Faizal Hernawan

NIM : 55114310022

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 31 Juli 2016

Pembimbing,


Dr. Achmad Fachrudji, MM.

Direktur Pascasarjana,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk *E-Banking*, Kualitas Pelayanan Frontliner, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. BNI46 (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Bekasi**

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Faizal Hernawan

NIM : 55114310022

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Juli 2016

Merupakan hasil penelitian dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lainnya. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bekasi, Juli 2016



Faizal Hernawan



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas karunia dan ridhoNya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Pengaruh Kualitas *E-Banking*, Kualitas Pelayanan *Frontliner*, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI’46 (Persero) Kantor Cabang Utama Bekasi”**. Tesis ini penulis susun dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan Tesis dalam pendidikan Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Bekasi.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua saya Herman Supandi dan Dina Nurillah, serta seluruh keluarga yang telah memberikan support, semangat, dan doanya agar saya bisa menyelesaikan penelitian ini.
2. Prof. Dr. Didik J. Rabini, MM sebagai Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Augustina Kurniasih, ME sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Ahmad H. Sutawidjaya M.Com, M.Phil, DBA. Sebagai Sekprodi Magister Manajemen Kampus D, Kranggan Cibubur, Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Achmad Fachrodji, MM. atas segala bimbingan, arahan, semangat, dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis untuk berdiskusi selama menjadi dosen pembimbing.
6. Prof. Dr. Masyhudzulkhak Djamil, SE., MM. selaku dosen penelaah siding tesis yang telah memberikan masukan agar penulis dapat memperbaiki kekurangan dalam tesis ini.
7. Ibu Suzanna Nursia, Bapak Oktaviana, Bapak Andri L Tobing, dan Bapak Ari Isharyanto sebagai Pimpinan Kantor Kas BNI Mega Bekasi tempat penulis bekerja yang telah memberikan izin dan waktu luang, agar penulis dapat menyelesaikan tesis.



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

8. Staff SDM BNI Kantor Cabang Utama Bekasi yang telah memberikan penulis izin untuk dapat mengikuti sidang tesis.
9. Teman-teman di BNI Kantor Cabang Utama Bekasi, teman-teman di BNI Kantor Kas Mega Bekasi, dan teman-teman kuliah di Universitas Mercu Buana Kranggan yang telah memberikan semangat dan dukungan agar penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Berbagai pihak yang telah membantu dimana penulis tidak dapat menuliskan satu persatu.

Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, penulis sepenuhnya sadar bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar-benar berguna dan bermanfaat untuk pihak lain. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar tesis ini bisa lebih sempurna.

Pada akhirnya, penulis berharap tesis ini berguna bagi semua pihak yang bersangkutan, terutama untuk PT. BNI46 (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Bekasi.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Bekasi, Juli 2016

Faizal Hernawan



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL SAMPUL DEPAN	i
JUDUL SAMPUL DALAM	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR PUSTAKA	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Maksud dan Tujuan Tesis	9
1.5 Manfaat dan Kegunaan Tesis	9
 BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	11
2.2 Lingkup Bidang Usaha	16
2.3 Sumber Daya	22
2.4 Sasaran Bisnis di Perusahaan	22
2.5 Proses Bisnis di Perusahaan	25



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

BAB III	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
3.1	Kajian Teori	29
3.2	Penelitian Terdahulu	41
3.3	Kerangka Pemikiran	48
3.4	Hipotesis	50
BAB IV	METODE PENELITIAN	
4.1	Desain Penelitian	52
4.2	Variabel dan Pengukuran Variabel	53
4.3	Populasi dan Metode Sampling	55
4.4	Data dan Metode Pengumpulan Data	57
4.5	Metode Analisis	59
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
5.2	Hasil Penelitian	
5.2.1	Penyajian Data	65
5.2.2	Karakteristik Responden	65
5.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	68
5.2.4	Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	70
5.2.5	Uji Hipotesis	73
5.2.6	Analisis Korelasi Antar Dimensi	78
5.2.7	Pengujian Korelasi Antar Dimensi	80
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	85
6.2	Saran	86
6.3	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	88
6.4	Saran Untuk Manajemen BNI KCU Bekasi	88
DAFTAR PUSTAKA		90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		119



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Indeks Loyalitas Nasabah Bank (2011 – 2014)	2
Tabel 1.2 Peringkat Produk Tabungan tahun 2014 – 2015	6
Tabel 2.1 Tiering Suku Bunga Giro BNI	16
Tabel 2.2 Tiering Saldo BNI Taplus	17
Tabel 2.3 Tiering Bunga Deposito	18
Tabel 2.4 Tiering Tarif Sewa <i>Safe Deposit Box</i> (SDB)	20
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 4.1 Variabel, Dimensi, Indikator, dan Skala Penelitian	54
Tabel 4.2 Contoh Skala Ordinal	58
Tabel 4.3 Matriks Korelasi Antar Dimensi	64
Tabel 5.1 Tabel Responden Menurut Jenis Kelamin	65
Tabel 5.2 Tabel Responden Menurut Jangka Waktu Menabung	66
Tabel 5.3 Tabel Responden Menurut Pendapatan per Bulan	66
Tabel 5.4 Tabel Responden Menurut Usia	67
Tabel 5.5 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	68
Tabel 5.6 Tabel Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 5.7 Tabel Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 5.8 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas	72
Tabel 5.9 Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	74
Tabel 5.10 Tabel Hasil Uji F	75
Tabel 5.11 Tabel Hasil Uji t	76



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Tabel 5.12 Tabel Analisis Korelasi dan Determinasi.....	79
Tabel 5.13 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi	79
Tabel 5.14 Tabel Matriks Korelasi Antar Dimensi	80



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil <i>Prestudy</i> Kualitas Produk <i>E-Banking</i>	5
Gambar 1.2 Hasil <i>Prestudy</i> Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i>	6
Gambar 1.3 Hasil <i>Prestudy</i> Citra Merek BNI	7
Gambar 2.1 Logo BNI dari masa ke masa	11
Gambar 2.2 Tampak Depan Gedung BNI KCU Bekasi	15
Gambar 2.3 Struktur Organisasi BNI Tahun 2016	21
Gambar 2.4 <i>Frontliner</i> BNI yang sedang melayani nasabah	25
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	49
Gambar 3.2 Model Penelitian	50
Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas	70
Gambar 5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian Tesis	95
Lampiran 2	Hasil Perhitungan Uji Statistik	99
Lampiran 3	Skoring Kuesioner Penelitian Tesis	106



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A