



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN KUALITAS
PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
MELALUI KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) CAB. JAKARTA CIMANGGIS**

TESIS

UNIVERSITAS
REZA AHMAD RAKHMAN HAKIM

NIM : 55115320047

MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN KUALITAS
PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
MELALUI KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) CAB. JAKARTA CIMANGGIS**

TESIS

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

UNIVERSITAS
REZA AHMAD RAKHMAN HAKIM

NIM : 55115320047

MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**

ABSTRACT

Service is an important factor in competition for banking services industry. Effective and efficient services can have a positive impact on the economic sustainability of a bank. Strategy that can be applied is giving more attention to the physical environment and employee's quality of service so that will impact on customer satisfaction and customer loyalty. This study aims to determine the effect of relationships between Service Scape, Employees Service Quality, Customer Satisfaction and Consumer Loyalty. This study used primary and secondary data distributed to 150 respondents of Bank Mandiri, co, Ltd. Jakarta Cimanggis Branch customers. The sampling method used was purposive sampling. The method of analysis used in this study is Structural Equation Modelling (SEM) with LISREL method.

The result showed that the Service Scape and Employees Service Quality have a positive significant effect on Consumer Loyalty through Customer Satisfaction at Bank Mandiri, co, Ltd. Jakarta Cimanggis Branch.

Keywords: Servicescape, Employee Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty



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

ABSTRAKSI

Pelayanan merupakan faktor penting dalam persaingan di dalam industri jasa perbankan. Pelayanan yang efektif dan efisien dapat memberikan dampak positif terhadap keberlangsungan ekonomi suatu bank. Strategi yang dapat diterapkan oleh bank yaitu dengan cara memperhatikan lingkungan fisik dan kualitas pelayanan pegawai itu sendiri sehingga akan berdampak terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan antar variabel. Penelitian ini menggunakan data sekunder dan primer yang disebarkan kepada 150 responden nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Jakarta Cimanggis. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* untuk mengetahui sampel berdasarkan pertimbangan peneliti. Data dianalisis dengan teknik SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan cara metode LISREL 9.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan Pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada PT. Bank Mandiri cabang Jakarta Cimanggis.

Kata Kunci : Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan Pegawai, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Pelayanan
Pegawai terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan
Nasabah pada PT. Bank Mandiri cabang Jakarta Cimanggis.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Organisasi

Nama : REZA AHMAD RAKHMAN HAKIM

NIM : 55115320047

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 1 Maret 2017

Mengesahkan

Pembimbing



(Prof. Dr. Arifin Sitio, M.Sc.)

U N I V E R S I T A S

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Pelayanan
Pegawai terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan
Nasabah pada PT. Bank Mandiri cabang Jakarta Cimanggis.
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Organisasi
Nama : REZA AHMAD RAKHMAN HAKIM
NIM : 55115320047
Program : Magister Manajemen
Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan 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 lain. Semua informasi, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2018



Reza Ahmad R.H

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini, yang berjudul “Analisis pengaruh *servicescape* dan *employee service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*“. Proposal tesis ini merupakan salah satu syarat untuk sidang akhir tesis yang dimana akan memperoleh gelar Magister Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penulisan pada proposal tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Meskipun demikian, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan proposal tesis ini dengan baik dan benar.

Pada kesempatan ini, penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ariñ Siteo, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyelesaian tesis ini.
2. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Prof. Dr. Didik J Rachbini selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana
4. Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen
5. Dr. Ahmad Badawi Saluy, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana

6. Orang tua, kakak, adik dan dessy ginanza yang tersayang, yang selalu memberikan dukungan dan memberikan doa setiap saat kepada penulis
7. Segenap Management dan Karyawan PT. Bank Mandiri cabang Jakarta Cimangguis dan PT. Bank Mandiri Area Pasar Rebo atas dukungannya kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian ini.
8. Seluruh dosen dan staff/pegawai Universitas Mercu Buana khususnya kampus kranggan yang telah banyak membantu penulis.
9. Seluruh teman teman seangkatan 28 khususnya kelas siang dan terimakasih juga kepada Astri Purnamasari dan Mardiana Hutagalung yang selalu mendukung penulis hingga selesai.

Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi penyempurnaan penulisan ini.

Jakarta, Februari 2018

Reza Ahmað Rakhman Hakim

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

DAFTAR ISI

Halaman	
ABSTRACT	i
ABSTRAKSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	17
1.2.1 Identifikasi Masalah	17
1.2.2 Perumusan Masalah.....	19
1.2.3 Batasan Masalah.....	19
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	20
1.3.1 Maksud Penelitian	20
1.3.2 Tujuan Penelitian	20
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	21
1.4.1 Manfaat Penelitian.....	21
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	22
BAB II DESKRIPSI (OBJEK PENELITIAN)	23
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	23
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	24
2.3. Sumber Daya.....	26
2.3.1 Struktural Organisasi	26
2.3.2 Deskripsi Pekerjaan	27
2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan	31
2.5. Proses Bisnis Perusahaan	31
2.5.1 Operasional Cabang.....	31

2.5.2 Proses Awal Hari	31
2.5.3 Proses Saat Jam Pelayanan	33
2.5.4 Proses Akhir Hari	34
2.5.5 Program Budaya	36
2.5.6 Produk	38
2.5.6.1 Deposito Mandiri	38
2.5.6.2 Giro Mandiri	39
2.5.6.3 Tabungan Mandiri	41
2.5.6.4 Fasilitas E-Channel	42
2.5.6.5 Jasa Perbankan	44
2.5.6.6 Kredit Produk	46
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS...	48
3.1 Kajian Pustaka	48
3.1.1 <i>Servicescape</i> atau Lingkungan Fisik	48
3.1.2 <i>Employee Service Quality</i> atau Kualitas Pelayanan Pegawai	52
3.1.3 <i>Customer Satisfaction</i> atau Kepuasan Konsumen	53
3.1.4 <i>Customer Loyalty</i> atau Loyalitas Konsumen	57
3.2 Penelitian Terdahulu	59
3.3 Kerangka Pemikiran	64
3.4 Hipotesis	71
BAB IV METODE PENELITIAN	72
4.1. Desain Penelitian	72
4.2. Variabel Penelitian	74
4.3 Definisi Konsep	75
4.3.1 Definisi Operasional	77
4.4 Uji Coba Penelitian	79
4.4.1 Uji Validitas	79
4.4.2 Uji Reliabilitas	84
4.5 Jenis dan Sumber Data	86
4.6 Tehnik Pengumpulan Data	86
4.7 Populasi dan Sampel Penelitian	88
4.7.1 Populasi Penelitian	88
4.7.2 Sampel Penelitian	89

4.8 Teknik Analisis Data	91
4.8.1 SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)	91
4.8.2 Analisis dengan Menggunakan SEM	91
4.8.3 Model SEM	93
4.8.4 Kesalahan-kesalahan dalam SEM	95
4.8.5 Tahapan dalam prosedur SEM	98
4.8.6 Konsep SEM	99
4.8.7 Variabel Didalam SEM	99
4.8.8 Asumsi-asumsi SEM	100
4.8.9 Respesifikasi dan Strategi Pemodelan dalam SEM	104
4.8.10 Langkah-langkah Prosedur SEM	105
4.8.11 Pengujian Hipotesis	106
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	108
5.1 Hasil Penelitian	108
5.1.1 Identitas Responden	108
5.1.2 Analisis Deskriptif	111
5.1.3 Uji Kecocokan <i>Goodness of Fit</i> (GOF)	117
5.2 Pengujian Hipotesis	120
5.3 Pembahasan	128
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	135
6.1 Kesimpulan	135
6.2 Saran	136
6.2.1 Saran bagi Organisasi	136
6.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya	137
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN	142
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	188

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Asset Yang Dihimpun.....	6
Tabel 1.2	Dana Yang Dihimpun.....	7
Tabel 1.3	Kredit Yang Disalurkan.....	7
Tabel 1.4	Kuisoner PreStudy (Lingkungan Fisik/ <i>Equipment</i>).....	8
Tabel 1.5	Kuisoner PreStudy (Lingkungan Fisik / <i>Design</i>).....	9
Tabel 1.6	Kuisoner PreStudy (Lingkungan Fisik / <i>Space</i>).....	10
Tabel 1.7	Kuisoner PreStudy (Lingkungan Fisik/ <i>Ambience</i>).....	11
Tabel 1.8	Kuisoner PreStudy (Lingkungan Fisik / <i>Hygiene</i>).....	12
Tabel 1.9	Kuisoner PreStudy (Kualitas Pelayanan Pegawai).....	13
Tabel 1.10	Kuisoner PreStudy (Kepuasan Konsumen).....	14
Tabel 1.11	Kuisoner PreStudy (Loyalitas Konsumen).....	15
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu.....	59
Tabel 4.1	Variabel Operasional.....	78
Tabel 4.2	Uji Validitas variabel Lingkungan Fisik.....	80
Tabel 4.3	Uji Validitas variabel Kualitas Pelayanan Pegawai.....	82
Tabel 4.4	Uji Validitas variabel Kepuasan Konsumen.....	83
Tabel 4.5	Uji Validitas variabel Loyalitas Konsumen.....	84
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 4.7	Skala Likert.....	88
Tabel 5.1	Proses Penyebaran Kuisoner.....	108
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	109
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	109
Tabel 5.4	Karakteristik Pekerjaan.....	110
Tabel 5.5	Karakteristik Frekuensi Berkunjung ke Bank.....	110
Tabel 5.6	Statistik Deskriptif variabel Lingkungan Fisik.....	111
Tabel 5.7	Statistik Deskriptif variabel X1.....	112
Tabel 5.8	Statistik Deskriptif variabel Kualitas Pelayanan Pegawai.....	113
Tabel 5.9	Statistik Deskriptif variabel X2.....	114

Tabel 5.10 Statistik Deskriptif variabel Kepuasan Konsumen 115

Tabel 5.11 Statistik Deskriptif variabel Z..... 115

Tabel 5.12 Statistik Deskriptif variabel Loyalitas Konsumen..... 116

Tabel 5.13 Statistik Deskriptif variabel Y 117

Tabel 5.14 *Goodness of Fit* Pengujian Model Penelitian 118



U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Halaman	
Gambar 1.1 Perbandingan Aset Terbesar 4 Bank di Indonesia	3
Gambar 1.2 Data Rekening Penabung	16
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri Cab. Jakarta Cimanggis	27
Gambar 2.2 Proses Awal Hari	33
Gambar 2.3 Proses Akhir Hari	36
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran	71
Gambar 4.1 Contoh Model Struktural	93
Gambar 4.2 Contoh Model Pengukuran	95
Gambar 4.3 Contoh Kesalahan Struktural	96
Gambar 4.4 Diagram Lintasan Kesalahan Pengukuran	97
Gambar 5.1 Diagram <i>t-value</i> Model	119
Gambar 5.2 Model Struktural (<i>Standardize</i>)	120

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	142
Lampiran 2 Hasil Olahan	148



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