

**MERCU BUANA**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN DAN IMPLIKASINYA  
PADA LOYALITAS NASABAH  
( Studi Kasus : Di PT Bank Bukopin, Tbk Hub. III Jakarta )**

**TESIS**

**PRASTOWO JATI PRASETYO  
55111110249**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**2014**



Yayasan Menara Bhakti	
<b>UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	_____
Tanggal :	_____
No. Reg. :	1. _____
	2. _____

**MERCU BUANA**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN DAN IMPLIKASINYA  
PADA LOYALITAS NASABAH**

**( Studi Kasus : Di PT Bank Bukopin, Tbk Hub. III Jakarta )**

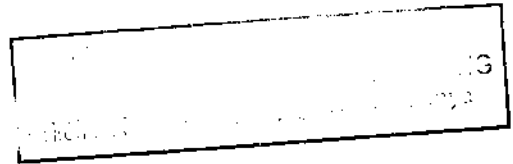
**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**PRASTOWO JATI PRASETYO  
55111110249**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**2014**



## **ABSTRACT**

*This research aims to know the factors which influence the company's reputation and customer loyalty at PT. Bank Bukopin Tbk, specifically on HUB III Jakarta. PT. Bank Bukopin is one of the leading national private banks in Indonesia which is also as a foreign exchange bank with various investment products, funds and services products. Independent variables in this research is the Service Quality and Product Quality. Whereas Reputation is the intervening variables and Loyalty as dependent variables.*

*Data collection used in this research completed by using survey method. The questionnaire distributed to the customers who make transactions in PT. Bank Bukopin branches specifically at Sudirman, Kebayoran Lama, and Pondok Indah branches. The sampling is using accidental sampling method.*

*According to the SEM by using Lisrel program, the result is services variables which influence the Reputation with T Value 5,07. Based on test analysis of the dimension of correlation found that the dimension of responsibility has strongest correlation to the excellence and continuity dimension. Whereas loyalty variables also influenced by the Reputation variables with T value 8,08, with the experience have major correlation to the commitment and reference dimension.*

*This means the quality of services should always be improved by providing standard guidance so it can be applied to all the officers to enhance the company's reputation, which in turn would increase the customers loyalty, and also supported by an increase in the quality of its products.*

*Key Words: Service Quality, Product Quality, Reputation and Customers Loyalty.*

## ABSTRAK

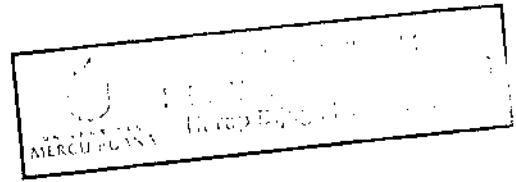
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor faktor yang berpengaruh terhadap Reputasi Perusahaan dan Loyalitas Nasabah di PT Bank Bukopin Tbk Khususnya di HUB III Jakarta. PT Bank Bukopin adalah merupakan salah satu Bank Swasta Nasional terkemuka di Indonesia yang merupakan Bank Devisa dengan bermacam produk Investasi, produk dana dan produk jasa. Variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk. Sedangkan Reputasi merupakan variabel intervening dan Loyalitas sebagai variabel terikat.

Penelitian ini menggunakan metode survey. Kuisioner disebarakan kepada nasabah yang bertransaksi diCabang Bank Bukopin yaitu di Capem Sudirman, Kebayoran Lama dan Pondok Indah.Sampel menggunakan metode Accidental Sampling.

Dari olah data SEM menggunakan program Lisrel,didapatkan hasil Variabel Layanan berpengaruh terhadap Reputasi dengan T value sebesar 5,07. Dan dari hasil uji analisis korelasi dimensi didapatkan bahwa dimensi responsibility mempunyai korelasi paling kuat terhadap dimensi keunggulan dan kontinuyitas. Sedangkan Variabel Loyalitas juga dipengaruhi oleh variabel Reputasi dengan T value sebesar 8,08 dengan dimensi pengalaman mempunyai korelasi terbesar terhadap dimensi komitmen dan referensi.

Hal ini berarti kualitas layanan harus ditingkatkan dengan memberikan panduan standar untuk seluruh petugas agar reputasi perusahaan meningkat yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas nasabah dengan didukung oleh kualitas produknya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Reputasi dan Loyalitas nasabah.



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini ;

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Reputasi Perusahaan dan Implikasinya pada Loyalitas Nasabah ; Studi Kasus di PT Bank Bukopin, Tbk Hub III Jakarta**  
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis  
Nama : Prastowo Jati Prasetyo  
NIM : 55111110249  
Program : Pascasarjana Program Magister manajemen  
Tanggal : Februari 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, Februari 2014



Prastowo Jati Prasetyo

## PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Reputasi Perusahaan dan Implikasinya pada Loyalitas Nasabah ; Studi Kasus di PT Bank Bukopin, Tbk Hub III Jakarta**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Prastowo Jati Prasetyo

NIM : 55111110249

Program : Pascasarjana Program Magister manajemen

Tanggal : Februari 2014

### Mengesahkan

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

Direktur Program Pascasarjana

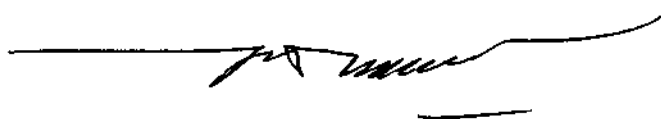


**Dr. Augustina Kurniasih, ME**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

### Pembimbing



**Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo MM, IAI**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan thesis ini.

Thesis yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Reputasi Perusahaan dan Implikasinya pada Loyalitas Nasabah ; Studi Kasus di PT Bank Bukopin,Tbk Hub III Jakarta** diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pasca sarjana Program studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan thesis ini penulis telah dibantu oleh beberapa pihak dan pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo MM, IAI selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, koreksi, ilmu, dan pengalamannya kepada penulis
2. Ibu Dr. Agustina Kurniasih, ME. selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
3. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Priyono, SE, ME selaku Ketua Ujian Sidang, Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D. selaku Dosen Penguji Sidang dan Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Dosen Penelaah Seminar yang telah memberikan masukan yang berarti dalam tesis ini.
5. Segenap Dosen Fakultas Pasca Sarjana program studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis
6. Seluruh Staf Akademik Pogram Pasca Sarjana dan rekan-rekan MM angkatan Universitas Mercu Buana
7. Pimpinan dan manajemen PT Bank Bukopin Hub III Jakarta yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam penyusunan thesis ini
8. Orang tua, Mertua, Istri, Anak dan seluruh anggota keluarga penulis yang senantiasa memberikan motivasi bagi penulis dalam penyusunan thesis ini
9. Para responden yang bersedia meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner
10. Pihak-pihak lain yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan thesis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga thesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Februari 2014  
Penulis

Prastowo Jati Prasetyo

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1 Manfaat Akademis.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis.....	12



<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN.....</b>	<b>13</b>
2.1 Sejarah Singkat.....	13
2.2 Struktur Organisasi.....	14
2.3 Uraian Tugas.....	16
2.4 Tantangan Bisnis.....	17
2.5 Proses Bisnis.....	18
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>20</b>
3.1 Kajian Pustaka.....	20
3.1.1 Kualitas Layanan.....	20
3.1.2 Kualitas Produk.....	23
3.1.3 Reputasi Perusahaan.....	28
3.1.4 Loyalitas Nasabah.....	30
3.1.5 Penelitian Sebelumnya.....	32
3.2 Kerangka Pemikiran.....	34
3.3 Hipotesis.....	39
<b>BAB IV.METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Obyek,Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
4.1.1 Obyek Penelitian.....	40
4.1.2 Lokasi Penelitian.....	40
4.1.3 Waktu Penelitian.....	40

4.2 Metode Penelitian.....	41
4.2.1 Jenis Penelitian.....	41
4.2.2 Populasi dan Sampel.....	42
4.2.2.1 Populasi.....	42
4.2.2.2 Sampel.....	43
4.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
4.2.4 Uji Instrumen.....	49
4.2.5 Teknik Analisis Data.....	52
<b>BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
5.1 Karakteristik Responden.....	60
5.2 Distribusi Data.....	62
5.3 Hasil Pengujian Data.....	63
5.3.1 Uji Validitas.....	63
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	65
5.3.3 Uji Normalitas.....	66
5.3.4 Uji Confirmatory Factor Analysis.....	67
5.3.5 Uji Kesesuaian Model.....	79
5.3.6 Uji Hipotesis.....	82
5.3.7 Matrik Korelasi.....	86

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	10 Bank Terbaik dalam Overall Service Quality Jakarta.....	2
Tabel I.2	Pengukuran Service Quality Monitoring.....	3
Tabel I.3	Laporan Net Performant Standart.....	4
Tabel I.4	Data Pertumbuhan Dana dan Rekening Tabungan.....	5
Tabel IV.1	Pedoman Jumlah Sampel.....	43
Tabel IV.2	Dimensi dan Indikator Variabel Pelayanan.....	45
Tabel IV.3	Dimensi dan Indikator variabel Produk.....	46
Tabel IV.4	Dimensi dan Indikator Variabel Reputasi.....	47
Tabel IV.5	Dimensi dan Indikator Variabel Loyalitas.....	48
Tabel IV.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel IV.7	Tabel Korelasi matrix.....	58
Tabel V.1	Distribusi Responden berdasarkan Produk.....	61
Tabel V.2	Distribusi responden berdasarkan Frekuensi Transaksi.....	61
Tabel V.3	Tabel Distribusi data.....	62
Tabel V.4	Validitas Variabel Penelitian.....	64
Tabel V.5	Reliabilitas Variabel Pelayanan.....	65
Tabel V.6	Reliabilitas Variabel Produk.....	65
Tabel V.7	Reliabilitas Variabel Reputasi.....	66
Tabel V.8	Reliabilitas Variabel Loyalitas.....	66
Tabel V.9	Data Uji Normalitas.....	67
Tabel V.10	Validitas dan Reliabilitas Konstruk Variabel Pelayanan.....	75
Tabel V.11	Validitas dan Reliabilitas Konstruk Variabel Produk.....	76
Tabel V.12	Validitas dan Reliabilitas Konstruk Variabel Reputasi.....	77
Tabel V.13	Validitas dan Reliabilitas Konstruk Variabel Loyalitas.....	78
Tabel V.14	Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	81

Tabel V.15	Pengujian Hipotesis.....	83
Tabel V.16	Matrik Korelasi.....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Model Struktural Penelitian.....	56
Gambar V.1	Uji CFA Variabel Pelayanan.....	69
Gambar V.2	Uji 2 <sup>nd</sup> CFA Variabel Pelayanan.....	70
Gambar V.3	Uji 2 <sup>nd</sup> CFA Variabel Produk.....	71
Gambar V.4	Uji 2 <sup>nd</sup> CFA Variabel Reputasi.....	72
Gambar V.5	Uji 2 <sup>nd</sup> CFA Variabel Loyalitas.....	73
Gambar V.6	Model Persamaan Struktural.....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Format kuisisioner.....	98
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Pelayanan.....	100
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Produk.....	101
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Reputasi.....	102
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Loyalitas.....	103
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	104
Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas.....	105
Lampiran 8. Hasil Uji CFA Pelayanan.....	106
Lampiran 9. Hasil Uji 2 <sup>nd</sup> CFA Pelayanan.....	107
Lampiran 10. Hasil Uji CFA Produk dan Reputasi.....	108
Lampiran 11. Hasil Uji Hybrid.....	109
Lampiran 12. Output Uji Hybrid.....	110