



Yayasan Universitas Mercu Buana	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	
Sumber :	<u>Sumbangan</u>
Tanggal :	<u>29/09/2015</u>
No. Reg. :	1. <u>T14152430</u>
	2. <u>TM/51/15/293</u>

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN, CITRA MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK
MANDIRI CABANG JAKARTA POS PENGUMBEN**

TESIS

**OLEH :
NABILA
55112110032**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2014**



**BUKU INI MILIK
UPT. PERPUSTAKAAN
Harap Di Simpan Dengan Baik**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN, CITRA MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK
MANDIRI CABANG JAKARTA POS PENGUMBEN**

TESIS

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

**OLEH :
NABILA
55112110032**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2014**

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the influence of sales promotion, brand image, and service quality on customer loyalty at Bank Mandiri Jakarta Pos Pengumben. This research is quantitative in nature. Both primary and secondary data were employed. Secondary data were taken from journals and books. Primary data were gathered using questionnaire which were distributed to the target respondents using convenience sampling technique. A total of 100 respondents were gathered.

The results of this research show that sales promotion, brand image, and service quality have influences towards customer loyalty at Bank Mandiri Jakarta Pos Pengumben.

Keyword :Sales Promotion, Brand Image, Service Quality, Customer Loyalty

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis promosi penjualan, citra merek, kualitas pelayanan, terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri cabang Jakarta Pos Pengumben. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data sekunder diambil dari berbagai macam jurnal dan buku, sedangkan data primer diperoleh menggunakan kuesioner yang didistribusikan terhadap responden yang ditargetkan melalui teknik sample konvensional. Dari teknik tersebut kemudian dikumpulkan 100 orang responden.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa promosi penjualan, citra merek, dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri cabang Jakarta Pos Pengumben.

Kata Kunci : Promosi Penjualan, Citra Merek, Kualitas Layanan dan Loyalitas Nasabah

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Promosi Penjualan, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Pos Pengumben
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Nabila
Nim : 55112110032
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen
Tanggal : Oktober 2014

Pembimbing Utama



(Dr. Rina Astini, SE., MM)

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana

Mengesahkan
Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Promosi Penjualan, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Pos Pengumben
Bentuk Tesis : Riset Bisnis
Nama : Nabila
NIM : 55112110032
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 20 September 2014

Merupakan hasil studi penelitian, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 20 September 2014



Nabila

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Tuhan yang Maha Esa, karena atas karunia dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul ***“Pengaruh Promosi Penjualan, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Pos Pengumben”***.

Tesis ini penulis susun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua telah pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini, khususnya kepada:

1. Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Pembimbing Utama yang penuh kesabarannya membimbing penulis, memberikan saran, masukan serta arahan-arahan hingga terselesainya Tesis ini.
2. Drs. Wawan Purwanto, MM selaku Penguji pada Seminar Proposal.
3. Dr. Farida Elmi, MM selaku Ketua sidang pada ujian Tesis.
4. Muchsin S. Shihab, MBA., Ph.D selaku Penguji pada ujian Tesis.
5. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
6. Seluruh Dosen Program Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis untuk selangkah lebih maju hingga Tesis ini terwujud.
7. Kedua orang tua, mertua dan keluarga besar yang selalu mendukung saya menjadi yang terbaik untuk kehidupan dunia dan akhirat.
8. Suami saya, Rizqi Pratama Amarza dan anak kami yang selalu menjadi motivasi saya untuk menjalani hidup ini dengan lebih baik.
9. Teman-teman yang telah memberikan saran, masukan dan motivasi untuk menyelesaikan tesis ini.

10. Untuk semua pihak yang belum disebutkan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, penulis ingin mengucapkan maaf dan terima kasih sebesar-besarnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu pada kesempatan ini penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan penyusunan dimasa-masa mendatang. Mohon maaf atas segala kekurangan dan harapan penulis adalah semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	6
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	10
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	10
2.3. Sumber Daya	15
2.4. Tantangan Bisnis.....	16
2.5. Proses Bisnis	16
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
3.1. Kajian Pustaka.....	17
3.1.1. Pemasaran dan Jasa.....	17
3.1.2. Manajemen Pemasaran	17
3.1.3. Karakteristik Jasa.....	18
3.1.4. Promosi Penjualan	19
3.1.5. Citra Merek	24
3.1.6. Kualitas Pelayanan.....	30
3.1.7. Loyalitas Konsumen	33
3.2. Penelitian Terdahulu	36
3.3. Kerangka Pemikiran.....	38
3.4. Hipotesis.....	39
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1. Jenis Penelitian.....	41

4.2. Ruang Lingkup.....	41
4.3. Lokasi Penelitian.....	41
4.4. Pendekatan Penelitian	42
4.5. Variabel Penelitian	42
4.5.1. Definisi Konsep	42
4.5.2. Definisi Operasional	43
4.6. Populasi Dan Sampel Penelitian	46
4.6.1. Populasi	46
4.6.2. Sampel	47
4.7. Jenis dan Sumber Data	48
4.8. Teknik Pengumpulan Data	48
4.9. Teknik Analisis Data.....	49
4.9.1. Pengujian Instrumen Penelitian	50
4.9.2. Pengujian Asumsi Klasik.....	52
4.9.3. Uji Hipotesis	54
4.9.4. Analisis Dimensi Variabel Penelitian.....	57

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian	58
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
5.3. Uji Asumsi Klasik.....	64
5.4. Uji Hipotesis.....	67
5.5. Analisis Koefisien Determinasi.....	71
5.6. Analisa Determinasi.....	72
5.7. Analisa Korelasi antar Dimensi	72
5.8. Pembahasan Hasil Penelitian	74

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	75
6.2. Saran.....	76
6.3. Saran Bagi Penelitian Berikutnya	76

DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81
RIWAYAT HIDUP.....	95

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Pencapaian Tabungan Bank Mandiri Pos Pengumben 2011-2013.....	3
Tabel 1.2	Tabel Indeks Loyalitas Nasabah Bank (2012-2014)	4
Tabel 1.3	Penilaian MRI Bank Mandiri Jakarta Pos Pengumben 2011-2013	5
Tabel 1.4	Peringkat Produk Tabungan Terbaik (2012-2014).....	5
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 4.1	Variabel Operasional Penelitian	44
Tabel 4.2	Instrumen Skala Likert	49
Tabel 4.3	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	52
Tabel 4.4	Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	57
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	59
Tabel 5.5	Uji Validitas Promosi Penjualan (X_1).....	60
Tabel 5.6	Uji Validitas Citra Merek (X_2)	61
Tabel 5.7	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_3).....	62
Tabel 5.8	Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)	63
Tabel 5.9	Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 5.10	Uji Kolmogorov Smirnov.....	65
Tabel 5.11	Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 5.12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	68
Tabel 5.13	Uji F	68
Tabel 5.14	Uji T.....	69
Tabel 5.15	Uji Korelasi.....	71
Tabel 5.16	Interpretasi koefisien Korelasi	71
Tabel 5.17	Matriks Korelasi Antar Dimensi	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 5.1 Normal P-P Plot	65
Gambar 5.2 Scatterplot	67

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuesioner	81
2	Validitas Promosi.....	89
3	Validitas Loyalitas	89
4	Validitas Kualitas Layanan	90
5	Validitas Citra Merek	90
6	Reliabilitas Promosi	91
7	Reliabilitas Loyalitas	91
8	Reliabilitas Kualitas Layanan	92
9	Reliabilitas Citra Merek	92
10	Tabel T	93
11	Tabel F	94