

Sumber	S
Tanggal	22/5/15
No. Reg.	1. TL415/982 2. TM/SL/15/168



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH REPUTASI MEREK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN IMPLIKASINYA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PT. QNB KESAWAN  
CAPEM TANGERANG**

**TESIS**

**OLEH :  
ENI REPTININGSIH  
55110120124**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2013**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *reputasi merek* dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan implementasi terhadap loyalitas pelanggan produk tabungan QNB Kesawan. Variabel eksogen yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel *reputasi merek* dan kualitas pelayanan, dengan variabel intervening kepuasan pelanggan. Sedangkan loyalitas pelanggan variabel endogen. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui metode survey. Kuesioner di sebar kepada konsumen yang telah menjadi konsumen tetap PT. QNB Kesawan Tbk. Sampel yang digunakan adalah 120 responden (konsumen) PT QNB Kesawan Tbk, dengan menggunakan metode *purposive sample*. Dari hasil pengolahan data didapatkan variabel *reputasi merek tidak* berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan, variabel kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan variabel *reputasi merek* dan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini, faktor kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan implementasi terhadap loyalitas pelanggan. Perusahaan harus focus kepada kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan agar QNB Kesawan mampu bersaing dengan kualitas produk kompetitor dan juga mempertahankan keunggulan dari reputasi merek.

**Kata kunci :** *reputasi merek*, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, produk tabungan QNB Kesawan

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to analyze the effect of brands reputation and service quality on customer satisfaction and its implementation on the loyalty customers. The Exogenous variable were brands reputation and service quality, with customer satisfaction is an intervening variable. While the decision to loyalty customers is an endogenous variable. Primary data were collected by using questioner .Using purposive sampling, total 120 samples were obtained from the customers of PT. QNB Kesawan Tbk. From the results of the data processing, the brands reputation variables not affected to the customer satisfaction variables, service quality also has influenced to the customer satisfaction and the customer satisfaction not influenced the loyalty customers, While the brand reputation and service quality has not influenced the decision to loyalty customers . The conclusion of this study, in order to not influence customer satisfaction and its implementation on the loyalty customers of the product saving QNB Kesawan , the companies should focus on servive quality to achieve customer satisfaction level that is not too far away with the quality of competitors' products also maintain the superiority of the brand reputation.*

**Keywords :** *brand reputation, service quality, customer satisfaction, loyalty customer, saving account QNB Kesawan.*

## PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh *Reputasi Merek* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implementasi terhadap Loyalitas Pelanggan PT QNB Kesawan Capem Tangerang.**

Bentuk Tesis : Riset

Nama : Eni Reptiningsih

NIM : 55110120124

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 18 Maret 2013

### Mengesahkan

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**

**Direktur Program Pascasarjana**

Dr. Augustina Kurniasih, ME

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama

Dr. Rina Astini, SE, MM

## PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh *Reputasi Merek* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implementasi terhadap Loyalitas Pelanggan PT QNB Kesawan Capem Tangerang.**

Bentuk Tesis : Riset

Nama : Eni Reptiningsih

NIM : 55110120124

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 18 Maret 2013

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 di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 18 Maret 2013

Eni Reptiningsih

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis dengan judul **“Pengaruh *Reputasi Merek* dan *Kualitas Pelayanan* terhadap *Kepuasan Pelanggan* dan *Implementasi* terhadap *Loyalitas pelanggan* PT QNB Kesawan Tbk Capem Tangerang”** ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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

1. Ibu Dr. Rina Astini, MM, Ibu selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan arahan selama penulisan tesis ini
2. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Kaprodi Magister Manajemen
3. Bapak Drs. Wawan Purwanto SE, MM selaku Ketua Sidang yang telah memberikan masukan dan perbaikan dalam penulisan tesis ini
4. Ibu Dr. Anik Herminingsih, Msi selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan perbaikan dalam penulisan tesis ini
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Ayahanda tercinta bapak Joko Purwoko yang selalu memberikan motivasi, semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan kuliah pascasarjana.
7. Ananda tersayang Marko Refianto yang selalu memberikan perhatian, inspirasi, motivasi dan menemani kesibukan bunda di masa perkuliahan sehingga bunda semangat untuk menyelesaikan Program pasca Sarjana.

8. Bapak Putranto Budi Cahyono selaku Pimpinan Cabang PT QNB Kesawan Tbk yang telah memberikan izin penelitian
9. Anwar Musadad, Shinta Soraya dan Ari Wibowo selaku rekan kerja yang senantiasa membantu dalam proses penyelesaian tesis.
10. Yuliana dan Bagus Mujiono sebagai sahabat terbaik yang telah memberikan waktu, pikiran, saran dan bantuan baik moril maupun material dalam proses pembuatan tesis ini.
11. Ardi Chandra dan Ayu Nova Camellia yang senantiasa bersedia untuk meluangkan waktu, pikiran, memberikan masukan dan membantu dalam proses penyelesaian tesis ini.
12. Teman-teman terbaikku Ninik, Dinar, Rizal, Nisa, Eko, Apin, Denvinal semua teman-teman angkatan 17 kelas minggu MM UMB menteng.
13. Para responden yang bersedia meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner
14. Dan semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini. Terakhir penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 18 Maret 2013

Eni Reptiningsih

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Abstrak .....	ii
Abstract .....	iii
Lembar pengesahan .....	iv
Pernyataan Orisinalitas .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	6
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	9
2.1 Deskripsi Perusahaan .....	11
2.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	11
2.3 Gambaran Umum Perusahaan .....	PT
2.4 Susunan Dewan Komisaris dan Sumber Daya Manusia QNB Kesawan Tbk .....	13
2.5 Lingkup Bidang Usaha .....	14
2.6 Tantangan Bisnis .....	16
2.7 Alur Proses (core bisnis) PT QNB Kesawan Tbk .....	16
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN &amp; HIPOTESA</b> .....	18
3.1 Kajian Pustaka .....	28
3.2 Penelitian Terdahulu .....	30
3.3 Kerangka Pikir Penelitian .....	32
3.4 Definisi Operasional .....	38
3.5. Hipotesis .....	38
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	39
4.1 Desain Penelitian .....	39
4.2 Populasi, Sampel dan Teknik pengembangan sample .....	42
4.3 Sumber Data .....	42





4.4 Teknik Pengumpulan Data .....	42
4.5 Skala Pengukuran .....	44
4.6 Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	45
4.7 Uji validitas dan Reliabilitas.....	49
4.8 Uji Asumsi klasik .....	50
4.9 Teknik analisa Data .....	52
4.10 Pre-Test.....	66
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS</b>	
5.1 Pengumpulan data .....	71
5.2 Profil Responden .....	71
5.3 Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran .....	75
5.4 Analisis Hasil Penelitian .....	92
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
6.2 Kesimpulan .....	97
6.1 Rekomendasi .....	99
Daftar Pustaka.....	101
Lampiran .....	104
Riwayat hidup .....	165

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Performance DPK (Funding) Bank QNB Kesawan Areal Jakarta 2.....	2
Tabel 2.1 Komposisi Pemegang Saham PT QNB Kesawan Tbk.....	10
Tabel 2.2 Komposisi Karyawan Berdasarkan Kategori Jabatan .....	14
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	36
Tabel 4.1 Definisi Operasionalisai Variabel Penelitian .....	46
Tabel 4.2 Kriteria Penerimaan Suatu Model .....	61
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Rfeputasi Merek .....	66
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Customers Statification .....	68
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel loyalitas pelanggan .....	69
Tabel 4.7 Uji Reabilitas	
Tabel 5.1 Rekapitulasi Data Karakteristik Respoden	
Keseluruhan Model.....	74
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliability Model Keselurah Model .....	81
Tabel 5.4 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural .....	85
Tabel 5.5 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	85
Tabel 5.6 Hasil korelasi dimensi reputasi merek terhadap kepuasan pelanggan .....	89
Tabel 5.7 Hasil Korelasi antar Dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan.....	90
Tabel 5.8 Hasil Korelasi antar Dimensi <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Kepuasan Pelanggan</i> .....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Alur Proses Pembukaan Rekening PT QNB Kesawan Tbk.. .....	17
Gambar 2.2	Segmen Psar PT QNB Keswan Tbk .....	17
Gambar 3.1	Kerangka Pikir Penelitian .....	31
Gambar 5.1	Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian .....	77
Gambar 5.2	Model Struktural model (T-Value).....	83