

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH TENAGA PENJUAL, PRODUK,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH TABUNGAN PRIMAJAGA  
DI BANK DANAMON**

**TESIS**

Yayasan Mercu Buana UNIVERSITAS MERCU BUANA Perpustakaan Pusat	
Sumber :	<u>Sumbangan</u>
Tanggal :	<u>18/09/2015</u>
No. Reg. :	1. <u>T14152406</u> 2. <u>TM/51/15/280</u>

Oleh

**MARGARETHA INDIRA**

**55110120086**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2013**





UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH TENAGA PENJUAL, PRODUK,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH TABUNGAN PRIMAJAGA  
DI BANK DANAMON**

**TESIS**

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

**Oleh**

**MARGARETHA INDIRA**

**55110120086**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2013**



## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of sales person, prices, and products to customer satisfaction of Primajaga savings in Bank Danamon.*

*This study applied a qualitative method with causal design; which trying to find a causal relationship of several variables to the research topic. The object of research is the customer Primajaga savings in Bank Danamon and the sampling technique used is random sampling with a sample of 72 customer by using multiple linear regression.*

*The results shows that that the price gives the greatest influence on customer satisfaction in Bank Danamon. This matter indicates that customer satisfaction can be emerged alongside with the appliance of sales person, prices, and products.*

*The recommendation of managerial implication suggested by this research is the action. which stressed to the application of image product and price through the assurance and reliability.*

*Keywords: Sales Person, Prices, Products, Customer Satisfaction.*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tenaga penjual, harga, dan produk terhadap kepuasan nasabah tabungan primajaga di Bank Danamon.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain kausal, berusaha untuk menemukan hubungan sebab akibat dari beberapa variabel dengan topik penelitian. Objek penelitian adalah nasabah produk tabungan Primajaga Bank Danamon dan teknik sampling yang digunakan adalah random sampling dengan jumlah sampel 72 dengan menggunakan model regresi linier berganda.

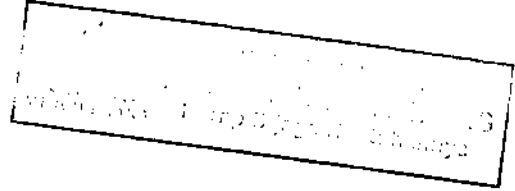
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan nasabah produk primajaga nasabah Bank Danamon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat tercipta dengan melalui tenaga penjual, harga, dan produk.

Implikasi manajerial yang dapat disarankan oleh penelitian ini adalah kebijakan yang menitikberatkan pada penerapan citra produk dan harga melalui jaminan dan reliabilitas.

Kata kunci : Tenaga Penjual, Harga, Produk , Kepuasan Nasabah







## PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Tenaga Penjual, Harga, dan Produk terhadap  
Kepuasan Nasabah Tabungan Primajaga di Bank  
Danamon

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Margaretha Indira

NIM : 55110120086

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2014

Pembimbing Utama

**Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D.**

Pembimbing II

**Drs. Wawan Purwanto, SE., ME.**

Mengesahkan  
Ketua Program Studi Magister Manajemen

**Dr. Augustina Kurniasih, ME.**

Mengetahui  
Direktur Program Pascasarjana

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



## PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Tenaga Penjual, Harga, dan Produk terhadap  
Kepuasan Nasabah Tabungan Primajaga di Bank  
Danamon

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Margaretha Indira

NIM : 55110120086

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2014

Merupakan hasil studi karya akhir, sebagai 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, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2014



Margaretha Indira



## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa berkat anugerah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul **“Pengaruh Tenaga Penjual, Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Primajaga di Bank Danamon“**). Tesis ini ditulis 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 secara tulus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pembimbing, yaitu: Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D., sebagai Pembimbing Utama dan Drs. Wawan Purwanto, SE., ME., sebagai Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sejak penyusunan proposal penelitian hingga penyelesaian tesis ini. Selanjutnya ucapan terima kasih dan penghargaan juga ingin penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME., Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, yang telah banyak memberikan arahan dan dorongan semangat yang sangat berharga.
2. Bapak Dr. Adi Nurmahdi..., selaku Penguji pada Seminar Proposal
3. Bapak Prof. Ir. Ngadino Surip Diposumarto, MS., selaku Penguji pada Ujian Tesis



4. Rekan-rekan program studi Magister Manajemen angkatan 2010 atas dorongan moril dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
5. Seluruh dosen dan staff administrasi MM Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis selama mengikuti studi.
6. Seluruh rekan-rekan di Bank Danamon cabang Jendral Sudirman yang telah memberikan bantuan data, dorongan serta semangatnya untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Keluarga dan teman-teman tercinta yang telah memberikan dorongan moril dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam penyelesaian proses penyusunan tesis ini.
8. Pihak-pihak lain yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu yang telah ikut membantu selama penulis mengikuti studi dan pembuatan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dengan segala keterbatasan yang dimiliki penulis, penelitian ini jauh dari sempurna. Walaupun demikian, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi pihak yang memerlukannya.

Jakarta, Pebruari 2013

Penyusun

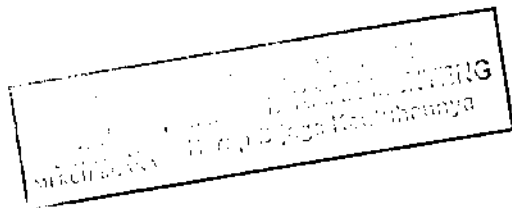




## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.3. Batasan Masalah .....	10
1.4. Rumusan Masalah .....	11
1.5. Tujuan Penelitian .....	11
1.6. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	14
2.1. Sejarah Perusahaan.....	14
2.2. Tonggak Sejarah.....	16
2.3. Visi, Misi dan Nilai.....	17

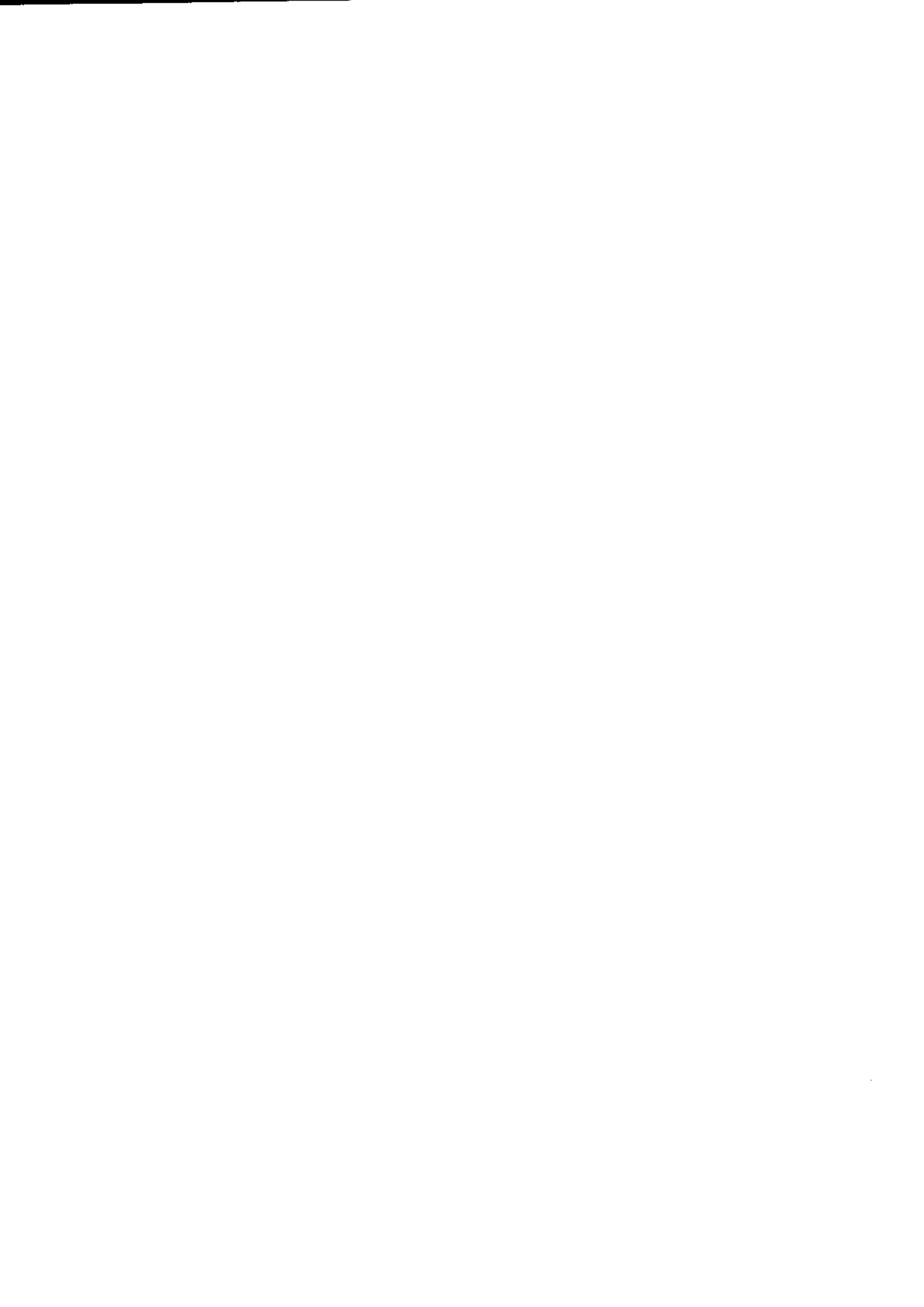




2.4. Brand Personality .....	17
2.5. <i>A Customer Centric Organization</i> .....	18
2.6. Tanggung Jawab Sosial.....	18
2.7. Produk-produk dari Bank Danamon .....	19
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>23</b>
3.1. Konsep Jasa.....	23
3.2. Kepuasan Nasabah.....	25
3.3. Tenaga Penjual .....	33
3.4. Harga... ..	44
3.5. Produk .....	55
3.6. Tabungan Primajaga .....	55
3.7. Pengaruh Tenaga Penjual Terhadap Kepuasan Nasabah.....	57
3.8. Pengaruh Produk Penjual Terhadap Kepuasan Nasabah.....	60
3.9. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Nasabah.....	61
3.10. Penelitian Terdahulu.....	63
3.11. Kerangka Penelitian.....	65
3.12. Kerangka Pemikiran .....	66
3.13. Hipotesis .....	67
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>68</b>
4.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	68
4.2. Metode Penelitian.....	68



4.3. Populasi dan Sampel.....	68
4.4. Metode Pengumpulan Data.....	69
4.5. Jenis dan Sumber Data.....	70
4.6. Skala Data.....	71
4.7. Instrumen Pengukuran.....	72
4.8. Uji Validitas.....	75
4.9. Uji Reliabilitas.....	75
4.10. Uji Partial (Uji-T).....	76
4.11. Uji Simultan (Uji F).....	77
4.12. Uji Asumsi Klasik .....	78
4.13. Analisis Deskriptive.....	79
4.14. Analisis Regresi Ganda .....	80
4.15. Korelasi Regresi Linier Berganda .....	81
4.16. Rancangan Korelasi Antar Dimensi .....	82
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>85</b>
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	85
5.2. Pengujian Instrument.....	87
5.2.1. Pengujian Validitas dan Reabilitas Untuk Data Instrumen	87
5.3. Uji Asumsi Klasik.....	89
5.3.1. Uji Normalitas .....	89
5.3.2. Uji Multikolinieritas .....	90



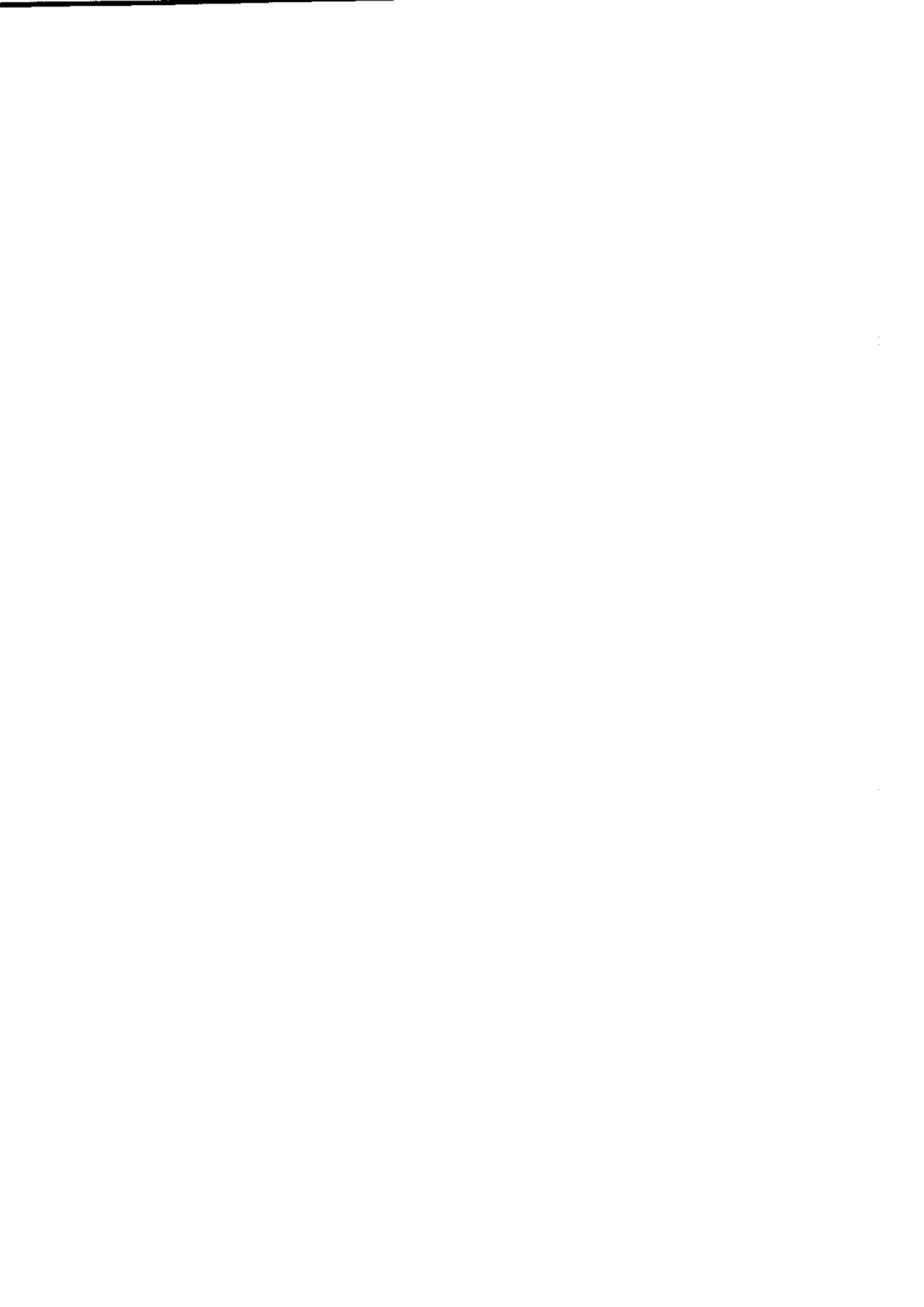
5.3.3. Uji Heterokedastisitas .....	90
5.4. Analisa Regresi Linier Berganda.....	92
5.4.1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	95
5.4.2. Uji F.....	96
5.4.3. Uji T .....	97
5.5. Analisis Dimensi Antar Variabel.....	99
5.6. Hasil Penelitian.....	103
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>105</b>
6.1. Kesimpulan.....	105
6.2. Saran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>114</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>146</b>

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1.	Penjualan Primajaga Cab. Tangerang Sudirman.....	6
Tabel 1.2.	Data Keluhan Nasabah Primajaga Cab. Tangerang Sudirman.....	7
Tabel 1.3.	Data rekening Primajaga yang gagal debit Cab. Tangerang Sudirman	9
Tabel 3.1.	Dimensi dan Indikator Variabel Kepuasan Nasabah.....	33
Tabel 3.2.	Dimensi dan Indikator Variabel Tenaga Penjual .....	44
Tabel 3.3.	Dimensi dan Indikator Variabel Harga.....	50
Tabel 3.4.	Dimensi dan Indikator Variabel Produk.....	55
Tabel 3.5.	Tabel penelitian Terdahulu.....	63
Tabel 4.1.	Variabel dan Indikator .....	72
Tabel 4.2.	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ .....	82
Tabel 4.3.	Matrik Korelasi Dimensi antar Variabel Terikat dan Variabel Bebas	83
Tabel 5.1.	Identitas Responden .....	85
Tabel 5.2.	Hasil Uji Validitas Tenaga Penjual (X1), Produk (X2), Promosi (X3), dan Harga (Y).....	87
Tabel 5.3.	Hasil Uji Reliabilitas Tenaga Penjual (X1), Produk (X2), Promosi (X3), dan Harga (Y).....	88
Tabel 5.4.	Hasil Uji Normalitas.....	89
Tabel 5.5.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	90
Tabel 5.6.	Hasil Analisis Regresi Tenaga Penjual (X1), Produk (X2), Promosi (X3), dan Harga (Y).....	92
Tabel 5.8.	Hasil Koefisien Determinasi.....	95
Tabel 5.9.	Hasil Analisis Uji F.....	96
Tabel 5.10.	Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel Bebas terhadap Dimensi Variabel Terkait .....	100



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian .....	65
Gambar 3.2. Kerangka Pemikiran .....	66
Gambar 5.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	91



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	114
Lampiran 2. Data Penelitian .....	118
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	120
Lampiran 4. Tabel Frekuensi.....	123
Lampiran 5. Analisa Deskriptif.....	136
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	137
Lampiran 6. Analisis Regresi.....	139
Lampiran 7. Korelasi Antar Dimensi.....	140
Lampiran 8. Tabel Statistik untuk Korelasi Product Moment Pearson (r tabel)	141
Lampiran 9. Tabel Statistik untuk Distribusi F (Alfa = 5%).....	142
Lampiran 10. Tabel Statistik untuk Distribusi T.....	144

