

Yayasan Mantra Bhakti
UNIVERSITAS MERCU BUANA
Perpustakaan Pusat

Sumber : Sumbangan

Tanggal : 08 Juli 2013

No. Reg. : 1. 112131115

2. TM/51/13/123



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PROMOSI DAN PROSES TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA
PT. BANK MANDIRI CABANG GEDUNG INDOSAT
JAKARTA**

KARYA AKHIR

**OLEH :
SISWANDI WALUYO
55110110191**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PROMOSI DAN PROSES TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA
PT. BANK MANDIRI CABANG GEDUNG INDOSAT
JAKARTA**

KARYA AKHIR

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

**OLEH :
SISWANDI WALUYO
55110110191**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan proses terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri cabang gedung Indosat Jakarta. Untuk masing-masing (parsial) variabel independennya maupun secara simultan. Dalam penelitian kualitas layanan, promosi dan proses menjadi variabel independennya yang selanjutnya akan dieksplorasi secara mendalam terhadap dependen variabelnya yaitu loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode survey. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling* merupakan teknik mengambil sampel dengan menyesuaikan diri berdasarkan kriteria atau tujuan tertentu. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif-kuantitatif. Baik data sekunder maupun data primer yang diperoleh. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti; Corporate data based internet, jurnal, dll. Sementara data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 100 kuesioner termasuk 30 kuesioner yang berpartisipasi dalam pre test.

Hasil penelitian pada bank mandiri cabang gedung Indosat Jakarta menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh yang kuat terhadap loyalitas nasabah, untuk hasil penelitian bank mandiri cabang gedung Indosat Jakarta variabel promosi dan proses menyatakan bahwa ada pengaruh yang nyata terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, kualitas pelayanan, promosi dan proses secara bersama-sama berpengaruh yang kuat terhadap loyalitas nasabah. Dari ketiga variabel independen yang diteliti "Proses" menjadi variabel yang mendominasi dibandingkan "Kualitas Pelayanan dan Promosi".

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Proses, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of service quality, Promotion and Process which influenced the Loyalty of Customer at PT. Bank Mandiri at Indosat Building Branch, Jakarta, for each (partial) and the independent variables simultaneously. In this study, service quality, promotion, and process become the independent variables which will be further explored along with dependent variable, that is the loyalty of customer.

This study used survey method with Purposive Sample technique. This is a descriptive-qualitative study. The data were derived from both primary and secondary data. The secondary data were derived from multiple sources such as corporate statistics, internet, journals, etc. The primary data were acquired from the questionnaires. Using the Slovin formulation the questionnaires involve 100 respondents including 30 respondents participating in the pre-test.

The result of the study conducted at PT. Bank Mandiri at Indosat Building Branch, Jakarta implied that the dimension of service quality showed a strong influence on the loyalty of customer, the result of the study conducted at PT. Bank Mandiri at Indosat Building Branch Jakarta, promotion and process variables have showed significant effect on the loyalty of customer. The variable of service quality, promotion and process together showed a positive relation to the loyalty of customer. Among these three independent variables, "process" has been the most dominating than "Service Quality and Promotion".

Keyword : *Service Quality, Promotion Process, Customer's Loyalty*



PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Proses terhadap Loyalitas pada PT. Bank Mandiri Cabang Gedung Indosat Jakarta**

Bentuk Karya Akhir : Riset

Nama : Siswandi Waluyo

NIM : 55110110191

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Oktober 2012

Mengesahkan

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Dr. Rina Astini, SE, MM

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama

Dr. Baruna Hadibrata, SE, MM

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Proses terhadap Loyalitas pada PT. Bank Mandiri Cabang Gedung Indosat Jakarta**

Bentuk Karya Akhir : Riset

Nama : Siswandi Wahyu

NIM : 55110110191

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Oktober 2012

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 Mercubuana.

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,

Oktober 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Siswandi Waluyo', written in a cursive style.

Siswandi Waluyo

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini. Penulisan karya akhir dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi dan Proses terhadap Loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Gedung Indosat Jakarta” ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program pascasarjana program studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

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

1. Bpk Dr. Baruna Hadibrata, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan arahan selama penulisan karya akhir ini
2. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis
3. Santi Irmadiana istriku, Dinar anaku tersayang yang selalu memberikan inspirasi dan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan kuliah pascasarjana.
4. Ibunda, Mbak Er, dek agus, dek winda tercinta yang telah memberikan suportnya baik secara moril maupun materil sehingga penulisan karya akhir dapat terselesaikan.

5. Bpk. Aldi SE, MM selaku kepala cabang Bank Mandiri gedung Indosat Jakarta yang telah mengizinkan kepada penulis untuk melakukan penelitian pada Bank Mandiri cabang Gedung Indosat Jakarta.
6. Para responden yang bersedia meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner
7. Teman-teman terbaikku Kaka, Icha, mbak Yuli, Adhi, Charles, Feiling, kasmanto, Pak Teddy dan semua teman-teman angkatan 16 kelas minggu MM UMB menteng.

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

Jakarta, Oktober 2012

Siswandi Waluyo

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Lembar pengesahan	iv
Pernyataan Orisinalitas	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	8
2.1 Deskripsi Perusahaan	8
2.2 Lingkup Bidang Usaha	9
2.3 Sumber Daya Manusia	10
2.4 Struktur Organisasi.....	11
2.5 Tantangan Bisnis	13
2.6 Proses Bisnis	14
2.7 Kualitas pelayanan, promosi, dan proses pada PT Bank Mandiri Cabang Gedung Indosat Jakarta.....	15
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESA ..	17
3.1 Kajian Pustaka	17
3.2 Kerangka Penelitian	48
3.4 Hipotesis	49
BAB IV METODE PENELITIAN	50
4.1 Objek Penelitian	50
4.2 Metode Penelitian	50
BAB V HASIL DAN ANALISIS	65
5.1 Sebaran deskriptif Data	65

5.2 Uji Validitas dan Realibilitas	71
5.3 Uji Asumsi Klasik	80
5.4 Analisa Uji Regresi Sederhana	86
5.5 Analisa Regresi Berganda	94
5.6 Analisa Hubungan Antar Dimensi	99
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	101
6.1 Kesimpulan	101
6.2 Saran	102
Daftar Pustaka.....	104
Lampiran	109
Riwayat hidup	143

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Nasabah Bank Mandiri Cabang Gedung Indosat Jakarta tahun 2012.....	3
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu	45
Tabel 4.1	Rekapitulasi Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	56
Tabel 5.1	Perhitungan Rata-rata Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 5.2	Perhitungan Rata-rata Terhadap Variabel Promosi.....	67
Tabel 5.3	Perhitungan Rata-rata Terhadap Variabel Proses.....	69
Tabel 5.4	Perhitungan Rata-rata Terhadap Variabel Loyalitas.....	70
Tabel 5.5	Perhitungan Validitas pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 5.6	Perhitungan Validitas pada Variabel Kualitas Promosi.....	72
Tabel 5.7	Perhitungan Validitas pada Variabel Kualitas Proses.....	73
Tabel 5.8	Perhitungan Validitas pada Variabel Kualitas Loyalitas.....	74
Tabel 5.9	Hasil Output Uji Realibilitas Data.....	75
Tabel 5.10	Perhitungan Validitas pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 5.11	Perhitungan Validitas pada Variabel Kualitas Promosi.....	77
Tabel 5.12	Perhitungan Validitas pada Variabel Kualitas Proses.....	78
Tabel 5.13	Perhitungan Validitas pada Variabel Kualitas Loyalitas.....	79
Tabel 5.14	Hasil Output Uji Realibilitas Data.....	80
Tabel 5.15	Hasil Perhitungan Uji Normalitas dan Penelitian.....	81
Tabel 5.16	Hasil Perhitungan Uji Multikolinieritas data Penelitian.....	84
Tabel 5.17	Perhitungan Koefisien Regresi.....	87
Tabel 5.18	Perhitungan Uji T.....	88
Tabel 5.19	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	89
Tabel 5.20	Perhitungan Koefisien Regresi.....	89
Tabel 5.21	Perhitungan Uji T.....	90
Tabel 5.22	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	91
Tabel 5.23	Perhitungan Koefisien Regresi.....	92
Tabel 5.24	Perhitungan Uji T.....	93
Tabel 5.25	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	94
Tabel 5.26	Perhitungan Koefisien Regresi Linear Berganda.....	95
Tabel 5.27	Pengolahan Data Uji F.....	97
Tabel 5.28	Pengolahan Data Uji F.....	98
Tabel 5.29	Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisasi PT. Bank Mandiri	12
Gambar 2.2 Struktur organisasi PT. Bank Mandiri Cabang Gedung Indosat.....	13
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	48
Gambar 5.1 Penyajian Distribusi Data Dengan Diagram Histogram.....	82
Gambar 5.2 Penyajian Distribusi Data Dengan Normal P-P Plot.....	93