



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**RINA FAUZANA
55114120256**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK**

TESIS

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

**RINA FAUZANA
55114120256**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Rina Fauzana

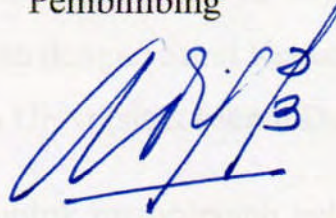
NIM : 55114120256

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing



(Ir Har Adi Basri, M.Ec., PhD)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Rina Fauzana

NIM : 55114120256

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan 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 diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.



Jakarta,

Rina Fauzana

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

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. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungandan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ir Har Adi Basri, M.Ec. Ph.D selaku Dosen Pembimbing tesis yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan
2. Muchsin S. Shihab, MBA, Ph.D selaku Dosen Penguji Seminar Proposal dan Ujian Tesis
3. Dr Lenny Christina Nawangsari selaku Ketua Penguji dalam Ujian Tesis
4. Dr Aty Herawati, M Si selaku ketua Program Studi Magister Manajemen yang selalu mendukung proses pendidikan para mahasiswa
5. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku direktur Program Pascasarjan, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi edukatif dan kondusif di Fakultas.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga tercinta yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

7. Seluruh Dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
8. Rekan-rekan di PT Bank Mandiri (Persero)Tbk khususnya Loan Factory Micro dan sahabat-sahabat saya yang telah membantu dan memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam pengembangan ilmu majajeman pemasaran.secara umum maupun perkembangan pemasaran PT Bank Mandiri (Persero)Tbk secara khusus.



Penulis

(Rina Fauzana)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBARAN PENGESAHAN	iii
LEMBARAN 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, Perumusan dan Batasan Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	8
BAB II. DISKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	10
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	14
2.3. Sumber Daya	14
2.4. Tantang Bisnis	18
2.5. Proses Bisnis	20
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA	
3.1. Kualitas Pelayanan	24
3.2. Kualitas Produk.....	27
3.3. Kepercayaan	31
3.4. Kepuasan Nasabah	32

3.5. Penelitian Terdahulu	35
3.6. Kerangka Pemikiran	39
3.7. Hipotesis.....	40
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1. Jenis dan Desain Penelitian.....	41
4.2. Variabel Penelitian	41
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	44
4.4. Jenis dan Sumber Data.....	45
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	46
4.6. Metode Analisis Data.....	47
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelitian	58
5.2. Pembahasan	75
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	81
6.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pertumbuhan Kredit	3
Tabel 1.2. <i>Pre Survey</i> Kepuasan Nasabah.....	4
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu	36
Tabel 4.1. Definisi Operasional	43
Tabel 4.2. Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	57
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria.....	58
Tabel 5.2. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah.....	61
Tabel 5.3. Hasil Pengujian Reliabilitas	62
Tabel 5.4. Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	63
Tabel 5.5. Hasil Uji Multikolonieritas.....	69
Tabel 5.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan	70
Tabel 5.7. Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	74

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Proses Bisnis Departemen <i>Loan Factory Micro</i> Jakarta.....	21
Gambar 2.2.	Target Market KSM	22
Gambar 2.3.	Struktur Organisasi Bank Mandiri.....	23
Gambar 3.1.	Kerangka Pemikiran	39
Gambar 5.1.	Hasil Pengujian Normalitas	67
Gambar 5.2.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembaran Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2	Persentase Jawaban Respoden.....	92
Lampiran 3	Hasil Karakteristik Responden	94
Lampiran 4	Hasil Analsis Deskriptif Statistik	94
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas	95
Lampiran 6	Uji Reliabilitas.....	99
Lampiran 7	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	100
Lampiran 8	Uji Regresi Linear Berganda.....	102
Lampiran 9	Korelasi Dimensi.....	103

