



**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK
MANDIRI CABANG JAKARTA R. P. SOEROSO**



ZULFIKAR PUTRA PRATOMO
UNIVERSITAS
55114120138
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2017**



**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK
MANDIRI CABANG JAKARTA R. P. SOEROSO**

TESIS

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

ZULFIKAR PUTRA PRATOMO

55114120138

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri cabang Jakarta R. P. Soeroso

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Zulfikar Putra Pratomo

NIM : 55114120138

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 17 Mei 2017

Pembimbing Utama

UNIVERSITAS
MERCUBUANA
(Dr. M. Ali Iqbal, M.Sc)

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 : Analisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri cabang Jakarta R. P. Soeroso

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Zulfikar Putra Pratomo

NIM : 55114120138

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 17 Mei 2017

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



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang memberikan segala Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah yang Dimediasi oleh Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri Cabang Jakarta R. P. Soeroso.” Penyusunan tesis ini penulis laksanakan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan tugas akhir program strata dua dan memperoleh gelar Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan tuntunan Allah SWT dan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu dan Ayah tercinta, Ibu Rika Oktaviany dan Bapak Drs. Supriyanto yang selalu mengiringi dalam doa, bimbingan, nasehat, kasih sayang, ilmu dan segalanya yang telah diberikan.
2. Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana

3. Bapak Dr. M. Ali Iqbal, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dalam proses pembuatan tesis ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
5. Eva Imelda yang telah memberikan dukungan, semangat, pengorbanan, doa, serta cinta dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
6. Teman-teman Magister Manajemen S2 angkatan 2014 untuk semangat, keceriaan, dan kebersamaan selama ini.
7. Para Nasabah Bank Mandiri cabang Jakarta R. P. Soeroso yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan mendukung keberhasilan tesis ini.
8. Seluruh pihak yang telah membantu namun tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna, sehingga sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi sempurnanya tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jakarta, 17 Mei 2017

Zulfikar Putra Pratomo



DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah, Perumusan, dan Batasan Masalah	18
1.2.1. Identifikasi Masalah	18
1.2.2. Rumusan Masalah	18
1.2.3. Batasan Masalah	19
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	19
1.3.1. Maksud Penelitian	19
1.3.2. Tujuan Penelitian	20
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	21
1.4.1. Manfaat Penelitian	21
1.4.2. Kegunaan Penelitian	21

BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	22
2.1.1. Visi.....	26
2.1.2. Misi.....	26
2.1.3. Logo.....	26
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	26
2.3. Sumber Daya.....	31
2.4. Tantangan Bisnis.....	34
2.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis.....	39
2.5.1. Proses Pengumpulan Dana.....	41
2.5.2. Proses Penyaluran Dana.....	42

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Pustaka.....	43
3.1.1. Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	43
3.1.2. Kualitas Pelayanan.....	46
3.1.3. Kepuasan Nasabah.....	52
3.1.4. Loyalitas Nasabah.....	54
3.2. Penelitian Terdahulu.....	56
3.3. Rerangka Pemikiran.....	65
3.4. Hipotesis.....	65

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian.....	67
4.2. Variabel Penelitian.....	68

4.2.1. Definisi Konsep.....	68
4.2.2. Definisi Operasional Variabel.....	68
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	71
4.3.1. Populasi.....	71
4.3.2. Sampel.....	72
4.3.2.1. Teknik Sampling.....	72
4.4. Jenis dan Sumber Data	72
4.5. Teknik Pengumpulan Data	73
4.6. Teknik Analisis Data	74
4.7. Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	81

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden.....	86
5.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	86
5.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	87
5.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	87
5.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	88
5.2. Statistik Deskriptif Data Penelitian	88
5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	89
5.3.1. Uji Validitas dengan Analisis Faktor Konfirmatori	89
5.3.2. Membentuk Diagram Jalur Penuh.....	93
5.3.3. Uji Reliabilitas	96
5.4. Pengujian Hipotesis	96
5.4.1. Analisis Hipotesis 1	97

5.4.2. Analisis Hipotesis 2	97
5.4.3. Analisis Hipotesis 3	97
5.4.4. Analisis Hipotesis 4	97
5.4.5. Analisis Hipotesis 5	98
5.5. Analisis Persamaan Struktural	98
5.5.1. Persepsi Kemudahan Penggunaan Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	98
5.5.2. Persepsi Kemudahan Penggunaan Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah yang Dimediasi oleh Kepuasan Nasabah	99
5.5. Analisis Korelasi Antar Dimensi	100
5.5.1. Analisis Korelasi Antar Dimensi Persepsi Kemudahan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah	102
5.5.2. Analisis Korelasi Antar Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	102
5.5.3. Analisis Korelasi Antar Dimensi Persepsi Kemudahan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Loyalitas Nasabah	102
5.5.4. Analisis Korelasi Antar Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	103
5.5.5. Analisis Korelasi Antar Dimensi Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	103
5.6. Pembahasan Hasil Penelitian	104
5.6.1. Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap	

Kepuasan Nasabah	104
5.6.2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	104
5.6.3. Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Loyalitas Nasabah	105
5.6.4. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	105
5.6.5. Analisis Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	106
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	107
6.2. Saran	109
6.2.1. Saran Untuk Perusahaan	109
6.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	164

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Responden Pada Survei Kualitas Pelayanan Bank Di Jakarta.....	7
Tabel 1.2. Kriteria Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank	8
Tabel 1.3. Analisis Statistik Deskriptif Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan	10
Tabel 1.4. Persentase Nasabah Pengguna Touch Point di Jakarta	12
Tabel 1.5. Analisis Statistik Deskriptif Indikator Kinerja Touch Points	14
Tabel 2.1. Klasifikasi Jabatan dan Pendidikan Cabang Jakarta R. P. Soeroso	33
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu	57
Tabel 4.1. Definisi Operasional	68
Tabel 4.2. Indeks Kelayakan Model	80
Tabel 4.3 Matriks Korelasi Antar Dimensi	82
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	86
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	87
Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	87
Tabel 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	88
Tabel 5.6. Statistik Deskriptif Penelitian	88
Tabel 5.7. Standardized Regression Weight Variabel Eksogen.....	90
Tabel 5.8. Standardized Regression Weight Variabel Endogen	92
Tabel 5.9. Modification Indices	94
Tabel 5.10. Pengukuran Tingkat Kesesuaian (<i>goodness-of-fit-model</i>)	95
Tabel 5.11. Uji Reliabilitas	96
Tabel 5.12. Hasil Analisa Hipotesa dengan Model SEM.....	96

Tabel 5.13. Interpretasi Koefisien Korelasi	98
Tabel 5.14. Analisis Korelasi Antar Dimensi	100



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kualitas Pelayanan Industri Perbankan di Jakarta Berdasarkan Dimensi dan Secara <i>Overall</i>	9
Gambar 1.2. Kinerja Kantor Cabang, ATM, SMS/ <i>Mobile</i> , <i>Phone</i> , dan <i>Internet Banking</i> Industri Perbankan di Jakarta	12
Gambar 1.3. 10 Bank Terbaik Dalam <i>Overall Service Quality</i> di Jakarta.....	15
Gambar 1.4. <i>Top Box</i> dan <i>Top Two Index</i> Tingkat Kepuasan Nasabah 10 Bank Terbaik dalam Kualitas Pelayanan di Jakarta.....	16
Gambar 1.5. <i>Net Promoters Score</i> (NPS) 10 Bank Terbaik di Jakarta.....	17
Gambar 2.1. Sejarah Bank Mandiri.....	22
Gambar 2.2. Sejarah Perkembangan Bank Mandiri.....	25
Gambar 2.3. Logo Bank Mandiri	26
Gambar 2.4. Lingkup dan Bidang Usaha Bank Mandiri.....	30
Gambar 2.5. Struktur Organisasi Bank Mandiri	32
Gambar 2.6. Struktur Organisasi Bank Mandiri Cabang Jakarta R. P. Soeroso	33
Gambar 2.7. Proses Bisnis Pengumpulan Dana	42
Gambar 2.8. Proses Bisnis Penyaluran Dana	42
Gambar 3.1. Rerangka Pemikiran	65
Gambar 4.1. Diagram Model Penelitian	75
Gambar 5.1. Diagram Jalur Uji Konfirmatori Eksogen	90
Gambar 5.2. Modifikasi Diagram Jalur Uji Konfirmatori Eksogen.....	91
Gambar 5.3. Diagram Jalur Uji Konfirmatori Endogen.....	92
Gambar 5.4. Modifikasi Diagram Jalur Uji Konfirmatori Endogen	93

Gambar 5.5. Diagram Jalur Penuh	94
Gambar 5.6. Modifikasi Diagram Jalur Penuh.....	95



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	115
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner	120
Lampiran 3. Descriptives Karakteristik Responden.....	153
Lampiran 4. Hasil Uji Data	155

