



ANALISA PENGARUH LOKASI, PROMOSI, PRODUK DAN
KUALITAS LAYANAN ATM TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN NASABAH ATM BANK BNI DI WILAYAH
JAKARTA KEMAYORAN

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

HENGKY TIGOR

55113120306

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisa Pengaruh Lokasi, Promosi, Produk dan Kualitas Layanan ATM terhadap Kepuasan Konsumen Nasabah ATM Bank BNI di Wilayah Jakarta Kemayoran.

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Hengky Tigor

NIM : 55113120306

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 06 Juli 2017

Mengesahkan
Pembimbing Utama



UNIVERSITAS

(Dr. Mochammad Mukti Ali, MM)

MERCU BUANA

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 : Analisa Pengaruh Lokasi, Promosi, Produk dan Kualitas Layanan ATM terhadap Kepuasan Konsumen Nasabah ATM Bank BNI di Wilayah Jakarta Kemayoran.

Bentuk Tesis : Kuantitatif

Nama : Hengky Tigor

NIM : 55113120306

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 06 Juli 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 pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 06 Juli 2017



Hengky Tigor

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Analisa Pengaruh Lokasi, Perumahan, Perdukungan dan Kualitas Layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah ATM di Kecamatan Ilayah Jakarta Timur.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih 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 : Bapak M (hammad Mukti Ali, Dr. MM, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Bapak A (hmad, A (hrji, Dr. MM, selaku Penguji pada Seminar Proposal, Bapak Pr - & Dr. Didik A. A (hbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi pendidikan, akreditasi.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Aty / Eraati, M. I. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada 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. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk yang telah membantu penulis dalam penarikan dan penyebaran kuisioner kepada responden dalam penelitian ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orangtua, istri, dan keluarga, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Akhirnya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan mesin ATM di Indonesia.

/ engky Tig r

1.1 / isi Perencanaan.....	1!
1.2 Misi Perencanaan.....	1!
1.3 Struktur Organisasi.....	1(
1.4 Kantor 2 cabang BNI.....	1+
1.5 Sumber Daya.....	15
1.6 Prinsip Bisnis "i Perencanaan.....	1,

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

3.1 Pemasaran 6 Manajemen Pemasaran.....	!(
3.1.1 Brand Pemasaran.....	!(
3.1.2 Lokasi.....	!+
3.1.3 Primis.....	!5
3.1.4 Prinsip.....	!)
3.1.5 Kualitas Layanan.....	!,
3.1.6 Keunggulan Kinerja.....	(8
3.2 Penelitian Terapan &.....	(!
3.2.1 Penerapan Brand Pemasaran Terapan 6 Keunggulan Kinerja.....	(!
3.2.2 Penerapan Service Quality Terapan 6 Keunggulan Kinerja.....	((
3.2.3 Penerapan Brand Pemasaran 6 Service Quality Terapan 6 Keunggulan Kinerja.....	(5
3.2.4 Kesimpulan Kajian Penelitian Terapan &.....	(
3.3 Kerangka Pemikiran.....	(,
3.4 Hipotesis.....	(.

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian.....	+8
4.2 / area Penelitian.....	+1
4.3 Definisi Operasional "an Pen & / area.....	+1
4.4 Pendekatan "an Samudra.....	+
4.4.1 Pendekatan.....	+

+.!. Sam7el	+
+.5 9eni\$ "an S&m4er Data.....	+
+.! Teknik Pen &m7&an Data.....	58
+. Met1"e Anali\$ \$ Data.....	51
+.) .1 Pen &an In\$tr&men	51
+.) .1.1 : * / ali" ita\$	51
+.) .1.! : * Relia4ilita\$	5(
+.) .! : * A&m\$ Klasi\$	5+
+.) .!.1 : * N1rma\$	5+
+.) .!.! : * M&tik1linearita\$	55
+.) .!.(: * Heter1\$ke" a\$ti\$ita\$	55
+.) .(Anali\$ \$ Stati\$tik De\$skri7ti#	5'
+.) .+ Anali\$ \$ K1e# \$ien K1rela\$	5'
+.) .5 Anali\$ \$ K1e# \$ien Determina\$;R! <	5)
+.) .' : * Hi7ite\$	5.
+., K1rela\$ Antar Dimen\$	' 1

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Ha\$il Penelitian	' !
5.1.1 Karakteri\$tik Re\$7in" en	' !
5.1.! Stati\$tik De\$skri7ti#.....	' '
5.! : * In\$tr&men Data.....) +
5.! .1 : * / ali" ita\$ " an Relia4ilita\$.....) +
5.(: * A&m\$ Klasi\$) '
5.(.1 : * N1rma\$) '
5.(.! : * Heter1\$ke" a\$ti\$ita\$) .
5.(.(: * M&tik1linearita\$, 1
5.+ Anali\$ \$ K1e# \$ien K1rela\$, 1
5.+ .1 Anali\$ \$ K1e# \$ien K1rela\$ / aria4el L1ka\$ " en an / aria4el Ke7&a\$an K1n\$&men.....	, !
5.+ .! Anali\$ \$ K1e# \$ien K1rela\$ / aria4el Pr1m1\$ " en an / aria4el Ke7&a\$an K1n\$&men.....	, (

5.+.(Analisa Koneksi / Prinsip dan / Prinsip Kelembagaan.....	, (
5.+.(Analisa Koneksi / Prinsip dan / Prinsip Kelembagaan.....	, +
5.5 Analisis Model Beran.....	, +
5.5.1 Analisis Nilai Kuantitatif.....	, '
5.5.1 Analisis / Prinsip ; = <.....	, '
5.5.(Analisis / Prinsip ; = <.....	,)
5.5.+ Analisis / Prinsip ; = <.....	,)
5.5.5 Analisis / Prinsip ; = <.....	, ,
5.1 Penilaian "Prinsip dan Prinsip ; = <.....	, .
5.1.1 : Prinsip 1.....	, .
5.1.1 : Prinsip !.....	. 8
5.1.1 : Prinsip (.....	. 8
5.1.1 : Prinsip +.....	. 1
5.) Penilaian "Prinsip dan Prinsip ; = <.....	. !
5., Analisis Determinasi ; R' <.....	. (
5.. Analisis Data "Prinsip dan Prinsip ; = <.....	. (
5.. .1 Penilaian "Prinsip dan Prinsip ; = <.....	. (
5.. .1 Penilaian "Prinsip dan Prinsip ; = <.....	. 5
5.. .(Penilaian "Prinsip dan Prinsip ; = <.....	.)
5.. .+ Penilaian "Prinsip dan Prinsip ; = <.....	. .
5.18 Implikasi Hasil Penelitian "Prinsip dan Prinsip ; = <.....	181

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	181
6.2 Saran	181
DAFTAR PUSTAKA	181
LAMPIRAN	111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	111



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 9&mla- 9arin an ATM 7a'a Ta- &n !81'	!
Tabel 1.1 S&rve3 Banking Service Excellence Monitor ;BSEM<.....	5
Tabel !.1 2 ila3a- 9akarta Beserta 9&mla- Pen el1laan ATM.....	5
Tabel (.1 Penelitian Ter" a- &&.....	()
Tabel +.1 0 7erasi1nali\$asi / aria4el L1ka\$i.....	+(
Tabel +.! 0 7erasi1nali\$asi / aria4el Pr1m1\$	++
Tabel +.(0 7erasi1nali\$asi / aria4el Pr1" &k.....	+5
Tabel ++ 0 7erasi1nali\$asi / aria4el K&alita\$ La3anan	+'
Tabel +.5 0 7erasi1nali\$asi / aria4el Ke7&asan K1n\$&men	+)
Tabel +' Inter7reta\$ K1e# \$ien K1rela\$	5)
Tabel +.) K1rela\$ Antar Dimen\$	' 1
Tabel 5.1 Karakteri\$tik Re\$71n" en.....	' (
Tabel 5.! K1nver\$ Nilai Mean.....	')
Tabel 5.(Analisi\$ Deskri7ti# / aria4el L1ka\$	')
Tabel 5.+ Analisi\$ Deskri7ti# / aria4el Pr1m1\$	' ,
Tabel 5.5 Analisi\$ Deskri7ti# / aria4el Pr1" &k.....) 8
Tabel 5.' Analisi\$ Deskri7ti# / aria4el K&alita\$ La3anan)!
Tabel 5.) Analisi\$ Deskri7ti# / aria4el Ke7&asan K1n\$&men)(
Tabel 5., : *i / ali" ita\$ " an Relia4ilita\$.....) 5

Tabel 5.. Nilai K1lm1 1r1v?Smirn1v.....)
Tabel 5.18 : * i M&tik1linierita\$.....	, 1
Tabel 5.11 Inter7resta\$ k1e# \$ien k1rela\$ nilai K1rela\$, !
Tabel 5.1! Analis\$ \$ K1e# \$ien K1rela\$, !
Tabel 5.1(Re re\$ Linear Ber an" a.....	, 5
Tabel 5.1+ : * i T ;Pa\$ial<.....	, .
Tabel 5.15 : * i F ;Sim&tan<.....	. !
Tabel 5.1' Analis\$ \$ K1e# \$ien Determina\$ (



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Peninjauan & ATM BNI "ari Ta- &n !88, ?! 81'	(
Gambar 1.1 Layanan Internal BNI Ta- &n !81+.....	+
Gambar 1.1 Ge" &n BNI +'	11
Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bank BNI	1(
Gambar 1.1 ATM Gallery BNI	1,
Gambar 1.1 Strategi Bisnis Per&Sa- aan	1.
Gambar 1.5 Customer Service BNI Melakukan Pr1m1\$ Ke7a" a Na\$4a-	! 1
Gambar 1.1 Frame Work Penelitian.....	(,
Gambar 1.1 Daerah- Penerimaan Dan Pen1lakan H8.....	' 8
Gambar 1.1 : * Sim&tan ;: * F<.....	' 8
Gambar 5.1 Histogram : * N1rmlita\$.....))
Gambar 5.1 Grafik N1rml P?P P11t.....),
Gambar 5.1 Scatter 711t.....	, 8

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Keseluruhan.....	111
Lampiran 2 Data Awal Penelitian.....	112
Lampiran 3 Data Karakteristik Penelitian.....	113
Lampiran 4 Hasil : Nilai Mean.....	114
Lampiran 5 Hasil : Reliabilitas.....	115
Lampiran 6 Hasil : Reliabilitas.....	116
Lampiran 7 Hasil : Regresi Linier Berganda.....	117
Lampiran 8 Hasil : Korelasi.....	118
Lampiran 9 Hasil : Korelasi Antar Dimensi.....	119
Lampiran 10 Penelitian Terdahulu.....	120



 UNIVERSITAS
MERCU BUANA