



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN NASABAH
TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN PRODUK PERBANKAN
(Studi Kasus Bank Panin Tbk
cabang Pasar Puri Indah - Jakarta Barat)**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
SISKA PURNAMA SARI
NIM. 55114110041

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN NASABAH
TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN PRODUK PERBANKAN
(Studi Kasus Bank Panin Tbk
cabang Pasar Puri Indah - Jakarta Barat)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan

Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA

SISKA PURNAMA SARI

NIM. 55114110041

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

PERSETUJUAN TESIS

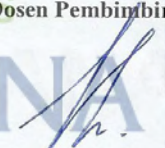
Nama Mahasiswa : **Siska Purnama Sari**
NIM : **55114110041**
Program Studi : **Pascasarjana / Magister Manajemen**
Judul Tesis : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN
KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
KEPUTUSAN PEMILIHAN
PRODUK PERBANKAN
(Studi Kasus Bank Panin Tbk cabang Pasar
Puri Indah – Jakarta Barat)**

Dosen Pembimbing : **Dr. Mirza ST, MM**

Jakarta, 19 Juni 2017

Dosen Pembimbing,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Dr. Mirza, ST, MM

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan benar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah terhadap Keputusan Pemilihan Produk Perbankan (Studi Bank Panin Tbk Cabang Pasar Puri Indah Jakarta Barat).

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Siska Purnama Sari

NIM : 55114110041

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 19 Juni 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.

Jakarta, 19, Juni, 2017



Siska Purnama Sari

LEMBAR PENGESAHAN

Judu : Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah terhadap Keputusan Pemilihan Produk Perbankan
(Studi Bank Panin Tbk cabang Pasar Puri Indah Jakarta Barat).

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Siska Purnama Sari

NIM : 55114110041

Program : Magister Manajemen


Tanggal : 19 Juni 2017

Mengesahkan,
Pembimbing,


(Dr. Mirza, ST.MM)

Direktur Program Pascasarjana,

Ketua Program Studi Magister Manajemen


(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)


(Dr. Aty Herawati, M.Si)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Analisis kualitas layanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap keputusan pemilihan produk perbankan (Bank Panin Cabang Puri Indah Jakarta Barat)

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. 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 secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Mirza, ST, MM. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Adi Nurmahdi, M.BA. selaku ketua penguji pada Ujian Tesis yang telah memberikan masukan kepada penulis.
3. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana. Beserta segenap jajarannya.
4. Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas kasih sayang, perhatian, semangat dan doa yang diberikan kepada penulis Selama ini.
5. Kakaku tercinta, Yeni terima kasih doa dan semangatnya yang diberikan kepada penulis.
6. Hendrawan Hadiyat, Orang yang selalu mendampingi kemanapun, terimakasih yang telah membantu dengan kasih sayang dan memberikan semangat bagi penulis.

7. Sahabat-sahabatku Anggun dan Lolis. Terimakasih atas persahabatan dan kebersamaannya yang sudah terjalin serta dukungan yang kalian berikan.
8. Bapak / Ibu di Bank Panin Tbk, Cabang Pasar Puri Indah, terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya sehingga Tesis ini terselesaikan dengan baik.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa Tesis ini masih memiliki banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat.

Akhir kata, penulis berharap Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.



Jakarta, 19 Juni 2017

Siska Purnama Sari

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

<i>ABSTACT</i>	i
ABTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	7
1.2.1. Indentifikasi masalah	7
1.2.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian dan Kegunaan Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Penenlitian	8
1.4.2. Kegunaan Penelitian	9
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	10
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	12
2.3. Sumber Daya	15
2.3.1. Pendidikan dan Pelatihan	16
2.3.2. Pengelolaan Kinerja	16
2.4. Tantangan Bisnis	20
2.5. Kegiatan Fungsi bisnis	21
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
3.1. Kualitas Pelayanan	23
3.2. Kualitas Produk	24
3.3. Kepercayaan	27
3.4. Prilaku Konsumen	29
3.4.1. Keputusan Konsumen	30
3.4.2. Proses Keputusan Konsumen	33
3.5. Pengertian Bank	35
3.6. Pengertian Produk Bank	38
3.7. Kajian Penelitian Terdahulu	43
3.8. Kerangka Pemikiran	45
3.9. Hipotesis	46

BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1. Desain Penelitian	47
4.2. Variabel Penelitian	47
4.2.1. Definisi Konsep	47
4.2.2. Operasional Variabel	49
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	52
4.3.1. Populasi	52
4.3.2. Sampel Penelitian	53
4.4. Jenis dan Sumber Data	54
4.4.1. Jenis Data	54
4.4.2. Teknik Pengumpulan Data	54
4.5. Teknik Analisis Data	55
4.5.1. Statistik Deskriptif	55
4.5.2. Uji Instrumen Penelitian	55
4.5.3. Uji Asumsi Klasik	57
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Uji Analisis Data	63
5.1.1. Statistik Deskripsi dan Analisis Frekuensi	63
5.1.2. Uji Validitas	66
5.1.3. Uji Reabilitas	69
5.2. Uji Asumsi Klasik	69
5.2.1. Uji Normalitas	69
5.2.2. Uji Heteroskedastisitas	70
5.2.3. Uji Autokorelasi	72
5.2.4. Uji Multikolinearitas	73
5.3. Uji Hipotesis	73
5.3.1. Koefisien Determinasi	73
5.3.2. Uji Signifikan Parsial	74
5.3.3. Uji Signifikan Simultan	75
5.4. Persamaan Regresi	76
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	79
6.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tabel Jumlah Pengaduan Nasabah	5
3.1 Tabel Penelitian Terdahulu	43
4.1 Operasional Variabel	50
5.1 Hasil Uji Analisa Deskriptif	63
5.2 Hasil Uji Analisa Frekuensi	65
5.3 Tabel Variabel Kualitas Layanan	67
5.4 Tabel Variabel Kualitas Produk	67
5.5 Tabel Variabel Kepercayaan.....	68
5.6 Tabel Variabel Keputusan Pemilihan Produk	68
5.7 Hasil Uji Reliabilitas	69
5.8 Hasil Uji Normalitas	70
5.9 Tabel Uji Heteroskedastisitas	71
5.10 Tabel Durbin Watson	71
5.11 Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas.....	71
5.12 Tabel Nilai Durbi-Watson.....	72
5.13 Tabel Uji Multikolinearitas	73
5.14 Koefisien Determinasi	74
5.15 Tabel Uji Signifikasi Simultan	75
5.16 Tabel Persamaan Regresi	76



Tabel Grafik

Grafik	Halaman
1.1 Grafik Pencapaian Transaksi	6



Daftar Gambar

Gambar		Halaman
1.1	Gambar Wawancara dengan Nasabah.....	5
2.1	Struktur Organisasi Bank Panin	20
3.1	Gambar Kerangka Pemikiran	45

