



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
PROMOSI DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**
(Studi Kasus: Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
Harta Insan Karimah Kantor Cabang Cikarang)

TESIS

ANDRI HASAN NUGROHO

55111110100

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASACASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
PROMOSI DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**
(Studi Kasus: Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
Harta Insan Karimah Kantor Cabang Cikarang)

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

ANDRI HASAN NUGROHO

55111110100

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASACASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Pada Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Harta Insan Karimah Kantor Cabang Cikarang)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Andri Hasan Nugroho

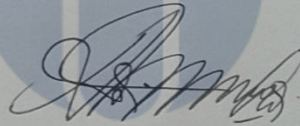
NIM : 55111110100

Program : Magister Manajemen

Tanggal : September 2016

Mengesahkan

Pembimbing




(Dr. Adi Nurmahdi, MBA)

UNIVERSITAS

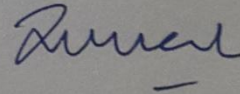
MERCU BUANA

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana

Mengesahkan
Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Harta Insan Karimah Kantor Cabang Cikarang)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Andri Hasan Nugroho

NIM : 55111110100

Program : Magister Manajemen

Tanggal : September 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasajana 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, 09 September 2016



Andri Hasan Nugroho

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Harta Insan Karimah Kantor Cabang Cikarang).

Tesis ini di tulis 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 dukungan dan bantuan 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 terima kasih kepada: Dr. Adi Nurmahdi, MBA, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Prof. Dr. Djumarno, MBA selaku dosen penguji seminar proposal, Dr. Yolanda Masnita, MM selaku dosen penguji pada Ujian Tesis, Prof. Dr. Didik J. Rachbini Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Dr. Augustina Kurniasih, ME. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih

kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa (Adi, Puji, Dian, Adit) yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta, istriku Erna, anakku Andra dan Andrea yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan Tesis ini. Kiranya hasil penulisan Tesis ini dapat memberikan sumbangsih dan manfaat dalam mendukung kemajuan perbankan syariah di masa yang akan datang.



Andri Hasan Nugroho

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	10
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	10
2.2. Visi dan Misi	12
2.2.1. Visi	12
2.3.2. Misi	13
2.3. Struktur Organisasi Perusahaan	13
2.4. Produk-produk BPRS HIK	14
2.4.1. Produk Pendanaan	14
2.4.2. Produk Pembiayaan	16
2.4.3. Alur Proses Operasional BPRS HIK	17
2.5. Rencana dan Strategi Marketing BPRS HIK	17
2.6. Standar Kepuasan Nasabah BPRS HIK	20
2.7. Prestasi	21
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	22
3.1. Jasa	22
3.1.1. Pengertian Jasa	22
3.1.2. Karakteristik Jasa	23
3.1.3. Macam-macam Jasa	24
3.2 Kualitas Layanan	25
3.2.1. Pengertian Kualitas	25

3.2.2. Pengertian Kualitas Layanan	25
3.2.3 Dimensi Kualitas Layanan	27
3.3 Promosi	29
3.3.1. Tujuan Promosi.....	31
3.3.2. Dimensi Promosi.....	33
3.4 Citra Merek	35
3.5 Kepuasan Nasabah.....	41
3.6. Hubungan Kualitas Layanan, Promosi dan Citra merek Dengan Kepuasan Nasabah.....	45
3.7. Ruang Lingkup Perbankan	46
3.7.1. Pengertian Perbankan.....	46
3.7.2. Fungsi Utama Perbankan.....	47
3.7.3 Fungsi Pokok Perbankan.....	47
3.8. Penelitian Terdahulu	48
3.9. Kerangka Pemikiran	51
3.10. Hipotesis.....	52
BAB IV. METODE PENELITIAN	55
4.1. Jenis Penelitian	55
4.2. Variabel Penelitian.....	55
4.2.1. Definisi Konsep	55
4.2.2. Definisi Operasional.....	56
4.3. Populasi, Sampel Penelitian dan Teknik Sampling	60
4.4. Data dan Sumber Data	61
4.5. Teknik Pengumpulan Data	61
4.6. Metode Pengumpulan Data	62
4.7. Teknik Analisis Data	63
4.7.1. Analisis Deskriptif	63
4.7.2. Uji Validitas.....	63
4.7.3. Uji Reliabilitas	64
4.7.4. Uji Asumsi Klasik.....	65
4.8. Analisis Regresi Berganda	67
4.8.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
4.8.2. Uji F	68
4.8.3. Uji t.....	70
4.8.4. Uji Korelasi Antar Dimensi.....	71
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
5.1. Hasil Penelitian.....	74
5.1.1. Karakteristik Responden	74
5.1.2. Analisis Deskriptif Variabel	76
5.1.3. Uji Validitas.....	79
5.1.4. Uji Reliabilitas	80

5.1.5. Uji Asumsi Klasik.....	81
5.1.6. Uji Analisis Regresi Berganda	84
5.2. Pembahasan.....	89
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	94
6.1. Kesimpulan.....	94
6.2. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	128



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Rekapitulasi Kritik PT. BPRS HIK cabang Cikarang	5
Tabel I.2	Kategori Kritik dan Saran PT. BPRS HIK cabang Cikarang.....	5
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel 4.1	Variabel dan definisi operasional variabel.....	57
Tabel 4.2	Pilihan dan Nilai Jawaban untuk Tiap Item Pertanyaan	62
Tabel 4.3	Korelasi antar Dimensi Variabel X1,X2, X3 dan Y	72
Tabel 4.4	Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekautan Hubungan	73
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria.....	74
Tabel 5.2	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan, Promosi, Citra Merek dan Kepuasan Nasabah	76
Tabel 5.3	Hasil Uji Validitas	80
Tabel 5.4	Hasil Uji Realibilitas	81
Tabel 5.5	Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel 5.6	Hasil Uji Multikolinieritas	82
Tabel 5.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 5.8	Hasil Uji Linearitas.....	84
Tabel 5.9	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84
Tabel 5.10	Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT. BPRS HIK.....	13
Gambar 2.2	Struktur Organisasi PT. BPRS HIK cabang Cikarang.....	14
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 2	Data Hasil Kuesioner.....	109
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas	120
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas	121
Lampiran 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria.....	122
Lampiran 6	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan, Promosi, Citra Merek dan Kepuasan Nasabah	123
Lampiran 7	Hasil Uji Asumsi Klasik	124
Lampiran 8	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	126

