



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH BAURAN PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS NASABAH BRITAMA
BANK BRI KANTOR CABANG DEPOK**

TESIS

UNIVERSITAS

RIFQI MAULY NADLIFAH
(55113120350)

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**PENGARUH BAURAN PROMOSI, KUALITAS LAYANAN,
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BRITAMA
BANK BRI KANTOR CABANG DEPOK**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**RIFQI MAULY NADLIFAH
55113120350**

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul :Pengaruh Bauran Promosi, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah BritAma Bank BRI Kantor Cabang Depok

Bentuk Tesis :Penelitian

Nama : Rifqi Mauliy Nadlifah

NIM :55113120350

Pogram : Magister Manajemen

Tanggal : 26 Februari 2016

Mengesahkan

Pembimbing Utama



(Dr. Mudji Sabar, MBA)

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi



(Dr. Augustina Kurniasih)

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Bauran Promosi, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah BritAma Bank BRI Kantor Cabang Depok

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Rifqi Mauly Nadlifah

NIM : 55113120350

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 19 Desember 2015

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.

MERCU BUANA

Jakarta, 15 Januari 2016



(Rifqi Mauly Nadlifah)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas izin-NYA penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan tesis sebagai salah satu syarat kelulusan program studi Magister Manajemen.

Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan tesis ini, terutama kepada :

1. Dr. Mudji Sabar, MBA dosen pembimbing penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis
2. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D selaku penguji seminar proposal dan sidang tesis penulis atas koreksi dan arahan untuk kesempurnaan Tesis
3. Dr. Augustina Kurniasih, ME sebagai kaprodi Magister Manajemen dan ketua sidang tesis penulis yang telah memberikan saran
4. Semua dosen Magister Manajemen yang telah memberikan ilmunya
5. Suami tercinta, Zakky Mubarok yang selalu setia menemani perjuangan penulis dan keluarga besar penulis, ibu-bapak, ibu-bapak mertua, dan ketiga kakak penulis atas doa, dukungan, dan semua bantuannya
6. Rekan-rekan marketing kelas Menteng Minggu, dan rekan-rekan kelas Depok Angkatan 24, terima kasih telah berbagi ilmu bersama.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Kritik dan saran penulis harapkan untuk penyempurnaan hasil penelitian ini.

Jakarta, Januari 2016

Rifqi Mauliy Nadlifah

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	II
ABSTRAK	III
LEMBAR PENGESAHAN	IV
PERNYATAAN	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah	5
1.2.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Maksud Penelitian	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	7

1.4	Manfaat Penelitian	7
BAB II	DESKRIPSI (OBYEK PENELITIAN)	8
2.1	Sejarah Singkat Perusahaan	8
2.2	Lingkup dan Bidang Usaha	10
2.3	Sumber Daya Bank BRI Kanca Depok.....	12
2.4	Tantangan Bisnis	13
2.5	Proses Bisnis.....	14
BAB III	KAJIAN PUSTAKA	15
3.1	Kajian Teori	15
3.1.1	Definisi Bauran Promosi.....	15
3.1.2	Definisi Kualitas Layanan	18
3.1.3	Definisi Citra Merek	22
3.1.4	Definisi Loyalitas Pelanggan.....	25
3.2	Penelitian Terdahulu	29
3.2.1	Hubungan antara Bauran Promosi terhadap Loyalitas Nasabah.....	29
3.2.2	Hubungan antara Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah	30
3.2.3	Hubungan antara Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah	32

3.2.4 Hubungan antara Bauran Promosi, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah	32
3.3 Kerangka Pemikiran	36
3.4 Hipotesis	36
BAB IV METODELOGI PENELITIAN.....	38
4.1 Desain Penelitian	38
4.2 Variabel Penelitian	38
4.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
4.4 Jenis dan Sumber Data	41
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
4.6. Populasi dan Sampel Penelitian	41
4.7 Metode Analisis Data	42
4.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian	42
4.7.2 Pengujian Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat.....	44
4.7.3 Analisis Korelasi Antardimensi.....	47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Karakteristik Responden.....	49
5.1.1. Uji Validitas.....	50
5.1.2. Uji Reliabilitas.....	51

5.1.3. Analisis Statistik Deskriptif.....	52
5.2 Hasil Penelitian ...	55
5.2.1 Asumsi Klasik	55
5.2.2 Uji Normalitas	56
5.2.3 Uji Multikolinieritas	57
5.2.4 Uji Heteroskedastisitas	57
5.2.5. Analisis Koefisien Determinasi	59
5.2.6. Uji F (Simultan)	60
5.2.7 Uji t.....	60
5.2.8. Analisis Korelasi Antardimensi	62
5.3 Pembahasan	63
5.3.1 Analisis Pengaruh Bauran Promosi	
Terhadap Loyalitas Nasabah	63
5.3.2 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan	
Terhadap Loyalitas Nasabah	64
5.3.3 Analisis Pengaruh Citra Merek	
Terhadap Loyalitas Nasabah	65
Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN	66
6.1 Kesimpulan	66
6.2 Saran	67

6.2.1	Saran Untuk Perusahaan	67
6.2.2	Saran Untuk Penelitian Mendatang	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		95



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Kinerja Bulanan Bank BRI Kanca Depok 2012-2014	3
Tabel 1.2. Bank dengan Pelayanan Prima BSEM MRI.....	4
Tabel 3.1. Dimensi dan Atribut Model Servqual	21
Tabel 3.2. Daftar Penelitian Terdahulu	34
Tabel 4.1. Definisi Operasional dan Indikator	39
Tabel 4.2. Pedoman Interpretasi Korelasi Antardimensi	47
Tabel 4.3. Korelasi Antardimensi	48
Tabel 5.1. Profil Responden	49
Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas	51
Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 5.4. Statistik Deskriptif Responden	53
Tabel 5.5. Hasil Uji Multikolinieritas.....	57
Tabel 5.6. Hasil Uji R ² , Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t	59
Tabel 5.7. Analisis Korelasi Antardimensi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Bank BRI Kanca Depok	13
Gambar 2.2. Proses Bisnis Bank BRI Kanca Depok	14
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran	36
Gambar 5.1. Grafik Hasil Uji Normalitas	56
Gambar 5.2. Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas	58



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	78
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	82
Lampiran 4 Statistik Deskriptif Responden	83
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	90
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinieritas	90
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	91
Lampiran 8 Hasil Uji R^2 , Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t	92
Lampiran 9 Analisis Korelasi Antardimensi	93



UNIVERSITAS
MERCU BUANA