



**ANALISIS PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARAPAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS DEBITUR
PT. BPR MARKONI SARANAJAYA
PAMANUKAN**



TESIS

**UNIVERSITAS
MARIA SUSILOWATI
MERCU BUANA
55115110274**

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



**ANALISIS PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARAPAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS DEBITUR
PT. BPR MARKONI SARANAJAYA
PAMANUKAN**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

MARIA SUSILOWATI

55115110274

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Harapan Pelanggan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Debitur PT. BPR Markoni Saranajaya Pamanukan

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Maria Susilowati

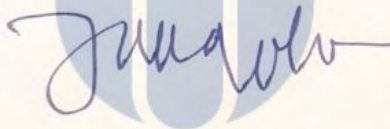
NIM : 55115110274

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 5 Oktober 2017

Mengesahkan

Pembimbing Utama



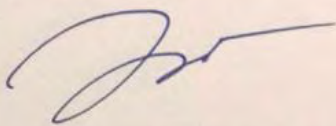
(Dr. Tri Mardjoko, MA)

UNIVERSITAS

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 : Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Harapan Pelanggan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Debitur PT. BPR Markoni Saranajaya Pamanukan

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Maria Susilowati

NIM : 55115110274

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 5 Oktober 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, 5 Oktober 2017



(Maria Susilowati)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu mengasihi dan memberikan berkat karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Harapan Pelanggan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Debitur PT. BPR Markoni Saranajaya Pamanukan” Penyusunan tesis ini 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 bimbingan dan tuntunan Tuhan serta tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Tri Mardjoko, M.A.Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberi arahan dalam proses penyusunan tesis ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
3. Ibu Dr. lenny Christina Nawangsari, ST. MM sebagai ketua sidang dan Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc,MBA,Ph.D. yang telah menguji dan memberikan masukan yang berarti untuk kebaikan tesis ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
5. Yulius Manggih Joko Pramono, suamiku tercinta serta anak-anakku terkasih Nathaniela dan Axel, yang telah memberikan banyak dukungan, semangat, pengorbanan, doa serta cinta dan kasih sayang kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Terima kasih untuk pengertian kalian selama bunda menempuh pendidikan Pasca Sarjana ini.

6. Ibu tercinta Sisilia dan ibu MertuaSri Wahyuniati yang selalu mengiringi dalam doa, bimbingan, nasehat, kasih sayang dan segalanya yang telah diberikan.Keluarga Sigit Joko Prawito untuk doa dan dukungan selama penulis menuntut ilmu di Jakarta.
7. Teman-teman Magister Manajemen S2angkatan 27semestar ganjil tahun Akademi 2015/2016 untuk semangat, keceriaan, dan kebersamaan yang kita alami.Yaomi Ramdani dan Marteen Prasetyo teman seperjuangan, terima kasih untuk berbagi semangat dan diskusi yang bermanfaat.
8. Pimpinan dan pegawai BPR Markoni untuk dukungan dan kerjasama yang sangat berarti bagi penelitian ini.
9. Para debiturBPR Markoni yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan mendukung keberhasilan tesis ini.
10. 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, 5 Oktober 2017

Maria Susilowati

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.....	11
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2. Rumusan Masalah	11
1.2.3. Batasan Masalah.....	12
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1. Maksud Penelitian	12
1.3.2. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	13
1.4.1. Manfaat Penelitian	13

1.4.2. Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	15
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	16
2.3. Sumber Daya	18
2.4. Tantangan Bisnis	20
2.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	23
2.5.1. Kredit Yang diberikan.....	23
2.5.2. Prinsip-Prinsip / Syarat Kredit	24
2.5.2. <i>Flowchart</i> Perkreditan	24
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
3.1. Kajian Pustaka	28
3.1.1. Manajemen Pemasaran.....	28
3.1.2. Jasa dan Karakteristik Jasa.....	29
3.1.3. Persepsi Harga.....	31
3.1.4. Kualitas Pelayanan.....	37
3.1.5. Harapan Pelanggan.....	41
3.1.6. Kepuasan Pelanggan	48
3.1.7. Loyalitas Pelanggan	56
3.2. Penelitian Terdahulu.....	60
3.3. Kerangka Pemikiran	67
3.4. Hipotesis	68

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian	71
4.2. Variabel Penelitian	72
4.2.1. Definisi Konsep.....	73
4.2.2. Definisi Operasional	74
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	77
4.3.1. Populasi	77
4.3.2. Sampel.....	78
4.3.3. Teknik Sampling.....	79
4.4. Jenis dan Sumber Data	80
4.5. Teknik Pengumpulan Data	81
4.6. Teknik Analisis Data	82
4.6.1 Analisis Deskriptif.....	82
4.6.2 Uji Instrumen.....	83
4.6.2.1 Uji Validitas.....	83
4.6.2.1 Uji Reliabilitas	83
4.6.3 Analisis Factor	84
4.6.4 Uji Normalitas	85
4.6.5 Analisis Model Persamaan Struktural (SEM).....	86
4.6.6 Tahap-Tahap SEM.....	87
4.7. Uji Hipotesa.....	92
4.8. Koefisien Determinasi	92
4.9. Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	93

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden.....	96
5.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	96
5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	97
5.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	97
5.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	98
5.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pinjaman Debitur	98
5.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman mjd Debitur	99
5.1.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Plafond.....	99
5.2. Statistik Deskriptif Data Penelitian	100
5.3. Analisis <i>Structural Equation Model</i>	101
5.3.1. Spesifikasi Model Pengukuran.....	101
5.3.2. Analisis Faktor Konfirmatori	102
5.3.3. Uji Normalitas.....	108
5.3.4. Pengujian Model secara keseluruhan.....	109
5.3.5. Uji Kecocokan keseluruhan Model.....	111
5.4. Pengujian Hipotesis	114
5.4.1. Analisis Hipotesis 1	114
5.4.2. Analisis Hipotesis 2	114
5.4.3. Analisis Hipotesis 3	115
5.4.4. Analisis Hipotesis 4	115
5.5. Analisis Koefisien Determinasi	115
5.5.1. Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Harapan Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah	116

5.5.2. Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Harapan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah yang dimediasi oleh	
Kepuasan Nasabah	117
5.6. Analisis Korelasi Antar Dimensi	118
5.6.1. Analisis Korelasi Antar Dimensi Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	119
5.6.2. Analisis Korelasi Antar Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	119
5.6.3. Analisis Korelasi Antar Dimensi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	120
5.6. Pembahasan Hasil Penelitian	120
5.7.1. Analisis Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	121
5.7.2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	123
5.7.3. Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	125
5.7.4. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	126

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	129
6.2. Saran	130
6.2.1. Saran Untuk Perusahaan	130
6.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	132

DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN	137
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Pertumbuhan jumlah debitur BPR di Kecamatan Pamanukan	6
Tabel 2.1. Susunan Kepemilikan Saham	15
Tabel 2.2. Produk Pinjaman	17
Tabel 2.3. Pertumbuhan Penyaluran & Penghimpunan dana serta Pertumbuhan Aset BPR MSJ 2012 - 2016	18
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu	60
Tabel 4.1. Definisi Operasional	74
Tabel 4.2. Daftar Kualitas Kredit Posisi Desember 2017	78
Tabel 4.3. Skala Likert	82
Tabel 4.4. <i>Goodness of Fit Index</i>	89
Tabel 4.5. Matrik Korelasi Antar Dimensi	94
Tabel 4.6. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	94
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	96
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	97
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	97
Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	98
Tabel 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pinjaman	99
Tabel 5.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman menjadi Debitur	99
Tabel 5.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Plafond Pinjaman	100
Tabel 5.8. Statistik Deskriptif Penelitian	100

Tabel 5.9. Persamaan Model Pengukuran.....	101
Tabel 5.10. Persamaan Model Struktural.....	102
Tabel 5.11. <i>CFA</i> Persepsi Harga.....	103
Tabel 5.12. <i>CFA</i> Kualitas Pelayanan.....	104
Tabel 5.13. <i>CFA</i> Harapan Pelanggan.....	105
Tabel 5.14. <i>CFA</i> Kualitas Pelanggan.....	106
Tabel 5.15. <i>CFA</i> Loyalitas Pelanggan.....	107
Tabel 5.16. Tabel Uji Normalitas.....	108
Tabel 5.17. <i>Goodness of Fit Index</i> Model Penelitian.....	112
Tabel 5.18. Kesimpulan Uji Hipotesis.....	113
Tabel 5.19. Matrix Korelasi Antar Dimensi.....	118
Tabel 5.20. Perbandingan Hasil Penelitian Persepsi Harga.....	122
Tabel 5.21. Perbandingan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan.....	125
Tabel 5.22. Perbandingan Hasil Penelitian Harapan Pelanggan.....	126
Tabel 5.23. Perbandingan Hasil Penelitian Kepuasan & Loyalitas Pelanggan.....	128



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perkembangan Penyaluran Dana (Kredit) & Pertumbuhan Debitur BPR di Jawa Barat.....	2
Gambar 1.2. Trend Penurunan Jumlah Debitur dari Tahun 2012 - 2016.....	4
Gambar 1.3. Trend Debitur Lancar yang tidak mengajukan Kredit Ulangan	4
Gambar 1.4. Grafik Daftar Alasan Debitur Pindah pada Bank Lain	5
Gambar 2.1. Struktur Organisasi	19
Gambar 2.2. Proses (<i>Flowchart</i>) Kredit.....	27
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran.....	67
Gambar 5.1. Basic Model berdasarkan <i>Standardized Solution</i>	110
Gambar 5.2. Basic Model Berdasarkan <i>T. Value</i>	111
Gambar 5.3. Struktural Model <i>T. Values</i>	113

MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	137
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner	141
Lampiran 3. Hasil Uji Data	168

