



**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Citra Merek
Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus : Produk Mandiri Tabungan Bisnis
PT. Bank Mandiri Cabang Jakarta Bluegreen)**

TESIS

SULISTIYANI HERAWATI

55115110124

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Citra Merek
Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus : Produk Mandiri Tabungan Bisnis
PT. Bank Mandiri Cabang Jakarta Bluegreen)**

TESIS

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

SULISTIYANI HERAWATI

55115110124

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Citra Merek
Terhadap Kepuasan Pelanggan
Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Sulistiyani Herawati
NIM : 55115110124
Program : Magister Manajemen
Tanggal : September 2017

Mengesahkan

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Adi Nurmahdi, MBA)

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Citra Merek
Terhadap Kepuasan Pelanggan

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Sulistiyani Herawati

NIM : 55115110124

Program : Magister Manajemen

Tanggal : September 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, September 2017



(Sulistiyani Herawati)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis,akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Produk Mandiri Tabungan Bisnis KCP Jakarta Bluegreen).

Tesis ini ditulis 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 dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih 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 :

1. Bapak Dr.Adi Nurmahdi,MBA selaku Dosen pembimbing yang penuh kesabaran dan memberikan arahan selama penulisan Tesis ini
2. Ibu Dr.Aty Herawaty,MSi selaku Ketua Program Studi Magister Management Universitas Mercu Buana
3. Kepada Dosen Penguji, selaku Penguji dalam Uji sidang Tesis yang telah banyak memberikan arahan hingga lebih sempurnanya Tesis ini.
4. Seluruh Dosen Program Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis hingga Tesis ini terwujud.
5. Suami tercinta dan anak mama nadhine,Orang Tua dan seluruh keluarga yang telah banyak memberikan inspirasi, semangat, doa, pengorbanan hingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
6. Teman teman Cabang Jakarta Bluegreen yang selalu mendukung selama penulis menyelesaikan penyusunan Tesis.

7. Teman teman di Program Pascasarjana Magister Universitas Mercu Buana terutama teman di Group Wacana yang saling memberikan semangat dalam penulisan Tesis ini.
8. Para sahabat penulis Hartadi, Maria, Dadan, Yopi, Reza, Indra, Tomi, Dian, Ayu, Yayah, Joko, Guntur, Yudi dan lainnya yang membantu memberikan dukungan dalam penulisan Tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu pada kesempatan ini penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan Tesis dimasa mendatang.

Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



Jakarta, September 2017

Sulistiyani Herawati

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRACT.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GRAFIK.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
LAMPIRAN.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi ,Perumusan, dan Batasan Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II. DESKRIPSI (OBYEK PENELITIAN)	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	11
2.1.1 Transformasi Bank Mandiri.....	11
2.2 Ruang Lingkup Perbankan.....	16
2.2.1 Pengertian Perbankan.....	16
2.2.2 Fungsi Utama Perbankan.....	16

2.2.3	Fungsi Pokok Perbankan.....	17
2.2.4	Sekilas tentang Mandiri Jakarta Bluegreen.....	17
2.2.5	Program Budaya Mandiri Jakarta Bluegreen.....	18
2.3	Struktur Organisasi Mandiri Jakarta Bluegreen.....	21
2.3.1	Sumber Daya Manusia.....	21
2.4	Tantangan Bisnis Perusahaan.....	37
2.5	Proses Bisnis Perusahaan.....	38

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

3.1	Kajian Teori.....	40
3.1.1	Pengertian Jasa.....	40
3.1.2	Kualitas Pelayanan.....	41
3.1.3	Promosi.....	44
3.1.3.1	Tujuan Promosi.....	45
3.1.3.2	Dimensi Promosi.....	47
3.1.4	Kualitas Citra Merek.....	49
3.1.5	Kepuasan Pelanggan.....	51
3.2	Penelitian Terdahulu.....	54
3.3	Hubungan Antar Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen.....	60
3.4	Kerangka Pemikiran.....	62
3.5	Hipotesis.....	65

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1	Desain Penelitian.....	66
4.2	Variabel Penelitian.....	66

4.2.1	Definisi Konsep Variabel.....	66
4.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	67
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	70
4.4	Jenis dan Sumber Data.....	71
4.5	Teknik Pengumpulan Data.....	71
4.5.1	Metode Pengumpulan Data.....	72
4.6	Teknik Analisis Data.....	73

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Karakteristik Responden.....	84
5.2	Statistik Deskriptif.....	86
5.2.1	Statistik Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	86
5.2.2	Statistik Deskripsi Promosi.....	87
5.2.3	Statistik Deskripsi Citra Merek.....	88
5.2.4	Statistik Deskripsi Kepuasan Pelanggan.....	88
5.3	Hasil Uji Instrumen.....	89
5.3.1	Uji Validitas.....	89
5.3.1.1	Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	90
5.3.1.2	Pengujian Validitas Variabel Promosi.....	90
5.3.1.3	Pengujian Validitas Variabel Citra Merek.....	91
5.3.3.4	Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	92
5.3.2	Uji Realibilitas.....	92
5.4	Uji Data.....	93
5.4.1	Uji Normalitas.....	93
5.4.2	Uji Multikolinearitas.....	95
5.4.3	Uji Heterokedastisitas.....	95
5.5	Uji Hipotesis.....	97

5.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	97
5.5.2	Uji Simultan (Uji T).....	99
5.5.3	Uji Simultan (Uji F).....	102
5.5.4	Analisis Korelasi dan Determinasi.....	103
5.6	Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	104
5.7	Pembahasan.....	107
5.7.1	Variabel Kualitas Pelayanan.....	107
5.7.2	Variabel Promosi.....	108
5.7.3	Variabel Citra Merek.....	109

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	110
6.2	Saran.....	112
6.3	Saran bagi penelitian selanjutya.....	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Tabel Indeks Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank	2
1.2. Peringkat Brand Tabungan Tahun 2014 – 2015	5
3.2 Penelitian Terdahulu	54
3.2.1 Penelitian Terdahulu (International)	54
3.2.1 Penelitian Terdahulu (National)	57
4.1 Operasional Tabel Penelitian	67
4.2 Pilihan dan Nilai Jawaban untuk item pertanyaan	72
4.6.3.5 Matrix Korelasi Dimensi Antar Variabel Penelitian	82
4.6.3.5 Kriteria Korelasi Dimensi Antar Dimensi	83
5.1 Karakteristik Responden	84
5.2 Descriptive Statistics Kualitas Pelayanan	86
5.3 Descriptive Statistics Promosi	87
5.4 Descriptive Statistics Citra Merek	88
5.5 Descriptive Statistics Kepuasan Pelanggan	88
5.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	90
5.7 Hasil Uji Validitas Promosi	90
5.8 Hasil Uji Validitas Citra Merek	91
5.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	92
5.10 Hasil Uji Reabilitas	93
5.11 Hasil Uji Multikolinearitas	95
5.12 Hasil/Uji Pengaruh Individual (Uji t)	97

	Halaman
5.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)	102
5.14 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	104
5.1.5 Matrix Korelasi Antar Variabel Penelitian.....	104
5.1.6 Kriteria Korelasi Dimensi Antar Variabel	105



DAFTAR GRAFIK

	Halaman
1.2 Pembukaan rekening MTB Cabang Bluegreen	2
1.3 Peta Persaingan Service Antar Bank	4



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri Jkt Bluegreen	21
2.2 Alur Proses Transaksi Cabang	39
3.3 Kerangka Pemikiran	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi
- Lampiran 3 : Analisa Validitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 4 : Analisa Validitas Promosi
- Lampiran 5 : Analisa Validitas Citra Merek
- Lampiran 6 : Analisa Validitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 7 : Analisa Reabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 8 : Analisa Reabilitas Promosi
- Lampiran 9 : Analisa Reabilitas Citra Merek
- Lampiran 10 : Analisa Reabilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 11 : Analisa Regresi
- Lampiran 12 : Analisa Korelasi Antar Dimensi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA