



**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK BRI KANTOR CABANG
KELAPA GADING**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
55114120272

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



**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK BRI KANTOR CABANG
KELAPA GADING**

TESIS

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MUHAMMAD ALFATARI

55114120272

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Promosi, Kualitas layanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kelapa Gading

Nama : Muhammad Alfatari

NIM : 55114120272

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : November 2017



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

(Dr Dendi Anggi Gumilang, SE, MM) (Dr Augustina Kurniasih, ME)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Didik J. Rachbini'.

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aty Herawati'.

(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 Promosi, Kualitas layanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kelapa Gading

Nama : Muhammad Alfatari

NIM : 55114120272

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : November 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, November 2017



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : **Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kelapa Gading.**

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 pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian Tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr Dendi Anggi Gumilang, SE, MM dan Dr Augustina Kurniasih, ME . Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Mudji Sabar, SE., MBA. selaku penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis.
3. Mirza. Selaku ketua sidang yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Prof. Dr. Didik J Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya.
5. Seluruh keluarga besar Bank BRI Kantor Cabang Kelapa Gading yang telah memberikan data-data yang diperlukan oleh penulis serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas kantor terutama Divisi Layanan Operasional Bagian Customer Service.

6. Keluarga tercinta, Papa Muhammad Yazid, Bunda Ildawati, yang telah memberikan dukungan doa kepada penulis.
7. Teman dan rekan – rekan yg tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang memberikan banyak semangant positif kepada penulis.
8. Teman – teman seangkatan di Universitas Mercubuana Menteng yang telah bersedia menjadi *partner* penulis untuk berdiskusi.

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.



Penulis

Muhammad Alfatari

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	
i	
ABSTRAK	
ii	
LEMBAR	
PEGESAHAAN.....	
iii	
LEMBAR	
PERNYATAAN.....	
iv	
KATA	
PENGANTAR	
v	
DAFTAR	
ISI	
vii	
DAFTAR	
TABEL	
ix	
DAFTAR	
GAMBAR	
x	
DAFTAR	
MERCU BUANA	
LAMPIRAN.....	
xi	
1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Maksud Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
2 DESKRIPSI PERUSAHAAAN	

2.1 Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	11
2.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (Persero).....	13
2.3 Profil Bank BRI Kelapa Gading	13
2.4 Lingkup dan Bidang Usaha.....	14
2.5 Produk Simpanan Bank BRI	15
2.6 Sumber Daya (Struktur Organisasi Bank BRI Kanca Kelapa Gading)...	16
2.7 Tantangan Bisnis.....	17
2.8 Proses atau Kegiatan Fungsi Bisnis	18

3 KAJIAN PUSTAKA

3.1 Promosi	19
3.2 Kualitas Layanan.....	21
3.3 Citra Merek	24
3.4 Kepuasan Nasabah	25
3.5 Loyalitas Nasabah	29
3.6 Penelitian Terdahulu	32
3.7 Kerangka Pemikiran.....	35
3.8 Hipotesis.....	37

4 METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian.....	38
4.2 Variabel Penelitian	38
4.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	49
4.4 Jenis dan Sumber Data	42
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
4.6 Populasi dan Sampel	43
4.7 Metode Analisis Data.....	44
4.8 Uji Kualitas Data.....	47

5 HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden	53
5.2 Uji Validitas	54
5.3 Uji Reabilitas	56
5.4 Uji Normalitas	56
5.5 Interpretasi Hasil	58
5.6 Analisis Jalur Model 1	67
5.7 Analisis Jalur Model 2	79

6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	74
6.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	99



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Bank BRI Kanca Kelapa Gading Lima Tahun Terakhir.....	3
Tabel 1.2 Peringkat 10 Besar Bank dalam Kualitas Pelayanan Tahun 2016	4
Tabel 1.3 Jumlah Laporan Pengaduan Nasabah Lima Tahun Terakhir	6
Tabel 1.4 Jumlah Nasabah Bank BRI Kanca Kelapa Gading.....	7
Tabel 3.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 4.1 Definisi Operasional dan Indikator	39
Tabel 4.2 Kolerasi Dimensi Antar Variabel.....	46
Tabel 5.1 Profil Responden.....	53
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 5.3 Hasil Uji Reabilitas	56
Tabel 5.4 Uji t, Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji F Jalur Model 1	59
Tabel 5.5 Uji t, Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji F Jalur Model 2	61
Tabel 5.6 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total	64
Tabel 5.7 Matriks Korelasi Antar Dimensi	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang Kelapa Gading	16
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 5.1 Hasil Pengujian Normalitas Model 1	57
Gambar 5.2 Hasil Pengujian Normalitas Model 2	57
Gambar 5.3 Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan 2	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	83
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	90
Lampiran 3. Hasil Uji Reabilitas.....	95
Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas.....	96
Lampiran 5. Hasil Uji Jalur 1	97
Lampiran 6. Hasil Uji Jalur 2	98

