



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK TABUNGAN BERHADIAH LANGSUNG  
PT. BANK BUKOPIN TBK  
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bukopin di Jakarta Barat)**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
**Kurnia Yudha Trisyandi**  
**55114110298**

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



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK TABUNGAN BERHADIAH LANGSUNG  
PT. BANK BUKOPIN TBK  
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bukopin di Jakarta Barat)**

**TESIS**

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

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Kurnia Yudha Trisyandi**

**55114110298**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2017**

## DAFTAR GAMBAR

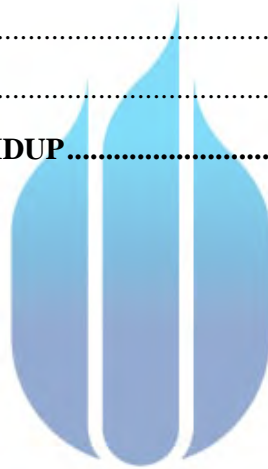
Gambar 1.1. Performa Terbaik Pelayanan 10 Bank .....	5
Gambar 2.1. Share Saham Bank Bukopin.....	17
Gambar 2.2. Jajaran Komisaris dan Direksi Bank Bukopin .....	20
Gambar 2.3. Struktur Organisasi Bank Bukopin Cabang S. Parman .....	20
Gambar 3.1. Model Penelitian.....	61
Gambar 5.1. Grafik Normal P-P Plot.....	96
Gambar 5.2. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	98



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1.</b> Latar Belakang Masalah.....	1
<b>1.2.</b> Identifikasi Masalah, Perumusan, dan Batasan Masalah.....	14
<b>1.3.</b> Maksud dan Tujuan Penelitian.....	15
<b>1.4.</b> Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	16
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
<b>2.1.</b> Sejarah Perusahaan PT Bank Bukopin Tbk .....	17
<b>2.2.</b> Lingkup Bidang Usaha (Visi dan Misi Perusahaan) .....	18
<b>2.3.</b> Sumber Daya .....	19
<b>2.4.</b> Tantangan Bisnis Perusahaan.....	21
<b>2.5.</b> Proses Bisnis Perusahaan.....	22
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS</b>	
<b>3.1.</b> Kajian Pustaka.....	25
<b>3.2.</b> Kerangka Pemikiran .....	60
<b>3.3.</b> Hipotesis Penelitian .....	61
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b>	
<b>4.1.</b> Jenis / Desain Penelitian .....	63
<b>4.2.</b> Variabel Penelitian.....	64
<b>4.3.</b> Populasi dan Sampel Penelitian .....	68
<b>4.4.</b> Jenis dan Sumber Data.....	70
<b>4.5.</b> Teknik Pengumpulan Data.....	71
<b>4.6.</b> Teknik Analisis Data .....	72
<b>4.7.</b> Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	80

<b>BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Karakteristik Responden.....	83
5.2. Statistik Deskriptif.....	84
5.3. Pembahasan Uji Instrumen.....	91
5.4. Uji Asumsi Klasik.....	94
5.5. Uji Regresi.....	99
5.6. Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	103
5.7. Pembahasan.....	105
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan.....	114
6.2. Saran.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>122</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>151</b>



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Koesioner Penelitian .....	122
Lampiran 2 : Tabulasi Data .....	127
Lampiran 3 : Statistik Deskriptif .....	139
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas.....	143
Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas .....	147
Lampiran 6 : Hasil Uji Normalitas .....	148
Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi Berganda .....	149
Lampiran 8 : Korelasi Antar Dimensi Variable.....	150



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Bank yang mempunyai Jenis Produk yang sama .....	3
Tabel 1.2. Data Penjualan Program Tabungan Berhadiah Langsung .....	4
Tabel 1.3. Kinerja Bank .....	6
Tabel 1.4. Kuesioner Survey Pendahuluan Kualitas Produk .....	8
Tabel 1.5. Kuesioner Survey Pendahuluan Kualitas Pelayanan.....	9
Tabel 1.6. Kuesioner Survey Pendahuluan Citra Merek.....	11
Tabel 1.7. Kuesioner Survey Pendahuluan Keputusan Pembelian.....	12
Tabel 4.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	67
Tabel 4.2. Matrix Korelasi Dimensi Antar Variabel (Bebas dan Terikat).....	81
Tabel 4.3. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	82
Tabel 5.1. Karakteristik Responden.....	83
Tabel 5.2. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian .....	85
Tabel 5.3. Deskriptif Statistik (Kualitas Produk) .....	86
Tabel 5.4. Deskriptif Statistik (Kualitas Pelayanan).....	88
Tabel 5.5. Deskriptif Statistik (Citra Merek) .....	89
Tabel 5.6. Deskriptif Statistik (Keputusan Pembelian) .....	90
Tabel 5.7. Hasil Uji Validitas Instrumen .....	92
Tabel 5.8. Hasil Uji Reabilitas .....	94
Tabel 5.9. Hasil Uji Normalitas.....	95
Tabel 5.10. Hasil Uji Multikolinearitas .....	70
Tabel 5.11. Koefisien Regresi dan t Hitung .....	99
Tabel 5.12. Tabel Anova.....	99
Tabel 5.13. Matrix Korelasi Dimensi Antar Variabel Penelitian .....	103

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan kasih sayang yang selalu di anugraahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Tabungan Berhadiah Langsung PT. Bank Bukopin Tbk ”. Keberhasilan penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan segenap pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih atas bantuan dan dukungan selama proses penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari sempurna, oeh sebab itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini. Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, oleh karena itu pada ada kesempatan ini, perkenankan saya menyampaikan ucapan terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Orang tua tercinta H. Sumali dan Hj. Sukarsih, yang selalu mencurahkan kasih sayangnya, dukungannya, serta yang tidak pernah lelah untuk berdoa untuk anak tersayang.
2. Bapak. : Dr. Ir. Alugoro Mulyowahyudi, M. Sc selaku pembimbing akademik serta pembimbing Tesis.



3. Yang tersayang kekasih Devia Rizki Wulandari yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam penyusunan tesis
4. Bapak Dr. Ir Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta
5. Seluruh Dosen dan staff pengajar Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
6. Seluruh teman seperjuangan Magister Manajemen 2014.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang menjadi bagian dari setiap peristiwa yang penulis alami. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tentunya memiliki keterbatasan dalam penyusunan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan masukan yang membangun. Dan dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

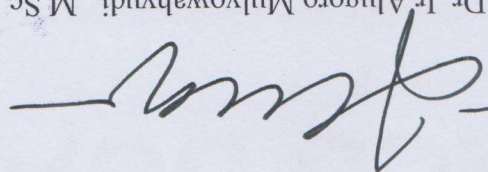
Jakarta, 13 Desember 2017

Kurnia Yudha Trisyandi

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Tabungan Berhadiah Langsung PT. Bank Bukopin Tbk  
Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Kurnia Yudha Trisyandi  
NIM : 55114110298  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 13 Desember 2017

Mengesahkan  
Pembimbing

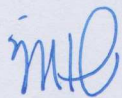


Dr. Ir Alugoro Mulyowahyudi, M.Sc

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 : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Tabungan Berhadiah

Langsung PT. Bank Bukopin Tbk

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Kurnia Yudha Trisyandi

NIM : 55114110298

Program : Pascasarjana

Tanggal : 13 Desember 2017

Mempakan 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 untu memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Desember 2017



Kurnia Yudha Trisyandi