



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK  
DKI SYARIAH**



**TESIS**

**WINDHA YUNITA RAHAYU**

**UN 55112320068 AS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN**

**2015**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DKI SYARIAH**

**TESIS**

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

**WINDHA YUNITA RAHAYU**

**55112320068**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Syariah**  
Bentuk Tesis : Penelitian  
Nama : Windha Yunita Rahayu  
NIM : 55112320068  
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen  
Tanggal : 06 Juni 2015

Pembimbing Utama



Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**Mengetahui**  
**Direktur Program Pascasarjana**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Mengesahkan**  
**Ketua Program Studi Magister Manajemen**



**Dr. Augustina Kurniasih, ME**

## PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Syariah

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Windha Yunita Rahayu

NIM : 55112320068

Program : Magister manajemen

Tanggal : 06 Juni 2015

Merupakan penelitian dan merupakan hasil 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 yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 06 Juni 2015



Windha Yunita Rahayu

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan 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, kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Syariah.

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. Untuk itu saya menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir Har Adi Basri Mec. PhD., Selaku Dosen Pembimbing saya. Tanpa bantuan dan dorongan dari beliau, penyusunan tesis ini tidak akan selesai
2. Bapak Dr Arisetyanto Nugroho, Rektor Universitas Mercu Buana
3. Bapak Prof. Dr Didik J Rachbini., Direktur Program Studi MM., Universitas Mercu Buana
4. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME., Ketua Program Studi MM., Universitas Mercu Buana
5. Bapak Muchin S. Shihab, MBA., Ph.D., Selaku Dosen Penguji saya serta Bapak Dr. R. Eddy Nugroho, MM., Selaku Ketua Sidang
6. Bapak Andi Nurhadi Pimpinan dan Staff Bank DKI Syariah Cabang Pembantu Syariah Cengkareng yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan observasi
7. Almarhum Ayahanda Winarno HS S.Pd. MM., Ibunda Muji Rahay IM dan adik Astri Winarningrum tercinta beserta keluarga, yang selalu m n kasih sayang dan mendoakan sehingga dapat terus memotivasi saya untuk menyelesaikan tesis ini
8. Kepada teman-teman kuliah seangkatan MM Universitas Mercubuana Angkatan 22 yang telah banyak memberikan *sharing* pengalaman dan diskusi dalam penyelesaian tesis ini.

Saya menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, kami mengharapkan kritik maupun saran yang membangun untuk perbaikan tesis ini. Akhir kata , Kami berharap agar tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca dan semua pihak yang berkepentingan, serta bagi ilmu pengetahuan. Terima kasih.

Jakarta, 06 Juni 2015

Penyusun,

Windha Yunita Rahayu

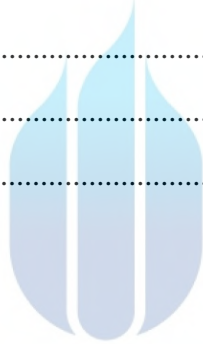


## DAFTAR ISI

Halaman

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Batasan Masalah .....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat dan Kegunaan Tesis.....	11
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN.</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan .....	13
2.2 Produk dan Jasa.....	17
2.3 Struktur Organisasi.....	20
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
3.1 Kualitas Pelayanan.....	27
3.2 Kualitas Produk.....	31
3.3 Promosi .....	35
3.4 Kepuasan Pelayanan .....	43
3.5 Penelitian Terdahulu .....	47
3.6 Kerangka Pemikiran.....	49

3.7 Hipotesis .....	50
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Jenis Data Penelitian .....	51
4.2 Variabel Penelitian.....	51
4.3 Dimensi Korelasi .....	54
4.4 Populasi Penelitian.....	55
4.5 Sampel Penelitian.....	56
4.6 Jenis dan Sumber Data.....	57
4.7 Teknik Analisis Data.....	58
4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
4.9 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.10 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	65
4.11 Koefisien Determinasi .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	68



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA