



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAJUAN KREDIT GUNA
BHAKTI DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PNS DKI**

(Studi Kasus :Pada Bank Bjb Cabang Rawamangun Dki Jakarta)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAJUAN KREDIT GUNA
BHAKTI DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PNS DKI**

(Studi Kasus :Pada Bank Bjb Cabang Rawamangun Dki Jakarta)

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**

UNIVERSITAS
Asep Zaenuddin
MERCU BUANA
55117110036

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S2
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Terhadap Keputusan Pengajuan Kredit Guna Bhakti dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan PNS Dki (Studi Kasus :Pada Bank Bjb Cabang Rawamangun Dki Jakarta)

Nama : Asep Zaenuddin

NIM : 55117110036

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 04 ~~Okttober~~ 2020

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta, 04 ~~Okttober~~ 2020



Asep Zaenuddin

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Asep Zaenuddin
NIM : 55117110036
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Terhadap Keputusan Pengajuan Kredit Guna Bhakti Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan PNS Dki (Studi Kasus :Pada Bank Bjb Cabang Rawamangun Dki Jakarta)

Tanggal Lulus Ujian : 04 Oktober 2020

Disahkan Oleh:

Pembimbing

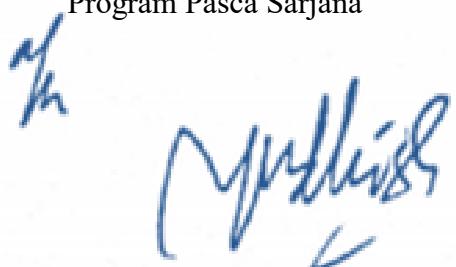


Dr. Baruna Hadibrata, MM

Tanggal:

Direktur
Program Pasca Sarjana

Ketua Program Studi
Magiser Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Tanggal:



Dudi Permana, Ph.D

Tanggal:

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Asep Zaenuddin

Nim : 55117110036

Program Studi : Megister Manajemen

Dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Terhadap Keputusan Pengajuan Kredit Guna Bhakti Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pns Dki**", telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 09/Okttober/2020, didapatkan nilai persentase sebesar 27 %.

Jakarta, 10 Oktober 2020
Administrator Turnitin



UNIVERSITAS
Arie Pangudi, A.Md

MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, promotion on the decision to purchase credit for devotion (kgb) by pns dki and its impact on the loyalty of pns dki customers in rawamangun branches. This study uses a quantitative method and the sample is 189. The customers are civil servants credit for the service of Rawamangun branch. by using the convenience sampling method and the data obtained were analyzed using the SEM-LISREL application.

The results of this study indicate that the t test has a significant effect between service quality on purchasing decisions, promotions on purchasing decisions, purchasing decisions on customer loyalty, service quality on customer loyalty, promotions on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Promotion, Purchasing Decisions, Customer Loyalty



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi terhadap keputusan pengajuan kredit guna bhakti (kgb) oleh pns dki dan dampaknya bagi loyalitas pelanggan pns dki di cabang rawamangun. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan sampelnya berjumlah 189. Nasabah pns dki kredit guna bhakti cabang rawamangun. dengan menggunakan metode *convenience sampling* dan data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan aplikasi SEM - LISREL.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji t terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pengajuan kredit,promosi terhadap keputusan pengajuan kredit, keputusan pengajuan kredit terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, promosi terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan pengajuan kredit, Loyalitas Pelanggan



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah yang sebesar-besarnya penulis penjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa membimbing penulis dari sejak awal memasuki perkuliahan di Universitas Mercu Buana sampai dengan penulis menyelesaikan Tesis ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penyusunan Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Master Management di Program Pasca Sarjana 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 Tesis ini.

Jakarta, 09 Agustus 2020

Asep Zaenuddin



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	.ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah	14
1.2.1 Idenfitikasi Masalah Penelitian	14
1.2.2 Pembatasan Masalah Penelitian	15
1.2.3 Perumusan Masalah Penelitian.....	16
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	17
1.3.1 Tujuan Penelitian	17
1.3.2 Manfaat Penelitian	18
BAB II	
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PENELITIAN, DAN HIPOTESIS.....	21
2.1 Kajian Pustaka.....	21
2.1.1 Pengertian Bank	21
2.1.2 Pengertian Kredit	21
2.1.3 Unsur - Unsur Kredit	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	23

2.1.4.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	26
2.1.4.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.5 Promosi	29
2.1.5.1 Tujuan Promosi	30
2.1.5.2 Dimensi dan Indikator Promosi	31
2.1.6 Keputusan pengajuan kredit.....	33
2.1.6.1 Dimensi dan Indikator Keputusan pengajuan kredit	34
2.1.6.2 Proses Keputusan pengajuan kredit	36
2.1.7 Loyalitas Pelanggan	37
2.1.7.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	39
2.1.7.2 Tahapan Pembentukan Loyalitas Pelanggan.....	39
2.1.7.3 Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan	41
2.1.7.4 Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	42
2.2 Penelitian Terdahulu	43
2.3 Kerangka Pemikiran.....	46
2.4. Hipotesis dan Hubungan Antar Variabel.....	47
2.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan pengajuan kredit	47
2.4.2 Hubungan Promosi dengan Keputusan pengajuan kredit	49
2.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	51
2.4.4 Hubungan Promosi dengan Loyalitas Pelanggan.....	52
2.4.5 Hubungan Keputusan pengajuan kredit dengan Loyalitas Pelangga	53

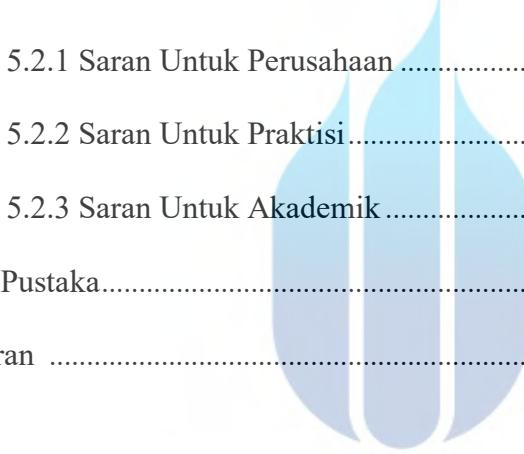
BAB III

METODELOGI PENELITIA.....	54
3.1 Jenis Penelitian	54
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	55
3.2.1 Definisi Operasional.....	55
3.2.2 Variabel Independen.....	58
3.2.3 Variabel <i>Intervening</i>	58
3.2.4 Variabel Dependen	59
3.2.5 Pengukuran Variabel.....	59
3.3 Populasi dan Sampel	59
3.3.1 Populasi.....	60
3.3.2 Sampel.....	60
3.4 Metode Pengumpul Data	61
3.5 Metode Analisa Data.....	64
3.5.1 Rancangan Uji Validitas dan Reabilitas.....	64
3.5.2 Rancangan Analisa dan Uji Hipotesis	66
3.5.3 Uji Reabilitas.....	69
3.5.4 Analisa <i>Structual Equation Model (SEM)</i>	71
3.5.5 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	74
3.5.6 Prosedur SEM (<i>Structual Equation Model</i>).....	82
3.5.7 Batasan Analisa SEM (<i>Structual Equation Model</i>).....	84
3.5.8 Analisa Dimensi.....	85

BAB IV

METODELOGI PENELITIAN	86
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	86
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	86
4.2 Hasil Penelitian.....	90
4.2.1 Karakteristik Demografis Responden.....	90
4.2.2 Analisa Deskriptif Hasil Jawaban Kuesioner	92
4.3 Hasil Aanlisa.....	96
4.3.1 Analisa Kecocokan Model Pengukuran	96
4.3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas SEM.....	97
4.3.2 Analisa Kecocokan Model Struktural	106
4.3.3 Uji Kecocokan Model Stuktural.....	107
4.3.5 Analisa Pengaruh Tidak Langsung	111
4.4 Pembahasan Uji Hipotesis.....	116
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pengajuan kredit Secara Langsung	116
4.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan pengajuan kredit Secara Langsung	117
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalita Pelanggan Secara Langsung	117

4.4.4 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalita Pelanggan	
Secara Langsung	118
4.4.5 Pengaruh Keputusan pengajuan kredit Terhadap Loyalita Pelanggan.....	118
BAB IV	
Kesimpulan dan Saran	120
5.1 Kesimpulan	120
5.2 Saran	122
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	122
5.2.2 Saran Untuk Praktisi.....	122
5.2.3 Saran Untuk Akademik	123
Daftar Pustaka.....	124
Lampiran	126



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Hal
1.1 Perbandingan Penghasilan pns dki dahulu dan saat ini	8
1.2 Data <i>Outstanding</i> serta Noa Kelolaan KGB bjb Cabang Rawamangun dan KCP Tahun 2017, 2018 dan 2019.....	10
1.3 Data <i>Outstanding</i> serta Noa Kelolaan KGB bjb Cabang Rawamangun dan Tahun 2017, 2018 dan 2019	11
1.4 Ketentuan Kredit Guna Bhakti bank bjb	11
2.2 Sumber Penelitian Terdahulu yang Relevan	43
3.1 Definisi Oprasional.....	55
3.2 Skala Likert.....	63
3.3 Ukuran GOF <i>Statistic</i>	75
4.1 Karakteristik <i>Demografis Responden</i>	91
4.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	92
4.3 Deskripsi Variabel Promosi	93
4.4 Deskripsi Variabel Keputusan pengajuan kredit	94
4.5 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	95
4.6 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	98
4.7 <i>Goodness of Fit Model</i> CFA Konstruk Variabel Kualitas Pelayanan	99
4.8 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Promosi	100
4.9 <i>Goodness of Fit Model</i> CFA Konstruk Variabel Promosi.....	101
4.10 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Keputusan pengajuan kredit	102

4.11 <i>Goodness of Fit Model</i> CFA Konstruk Variabel Keputusan pengajuan kredit	103
4.12 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	104
4.13 <i>Goodness of Fit Model</i> CFA Konstruk Variabel Loyalitas Pelanggan	105
4.14 <i>Goodness Of Fit Full Model</i>	108
4.15 Pengujian Hipotesa	111
4.16 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	115



DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Hal
1.1 Survey Kredit Guna Bhakti PNS DKI	13
2.1 Tahapan Proses Keputusan pengajuan kredit.....	36
2.3 Kerangka Konseptual	47
4.1 Logo Bank bjb	87
4.2 Sayap Logo Bank bjb	88
4.3 <i>Brand Name</i> Bank bjb	88
4.4 Bagan Sejarah Perusahaan	90
4.5 Konstruk Variabel Kualitas Pelayanan secara <i>Standart Solution</i>	98
4.6 Konstruk Variabel Promosi secara <i>Standart Solution</i>	100
4.7 Konstruk Variabel Keputusan pengajuan kredit secara <i>Standart Solution</i>	102
4.8 Konstruk Variabel Loyalitas Pelanggan secara <i>Standart Solution</i>	104
4.9 Uji Model Keseluruhan Variabel	106
4.10 <i>Structural Model Estimates</i> Menggunakan <i>Lisrel 9.2</i>	109
4.11 <i>Structural Model t- Value</i> Menggunakan <i>Lisrel 9.2</i>	109
4.12 Output Model Persamaan Struktural.....	110
4.13 Diagram Jalur Model Struktural <i>Estimates</i>	111
4.14 Diagram Jalur Model Struktural <i>Estimates</i> (Tidak Langsung).....	114
4.15 Output Pengaruh Tidak Langsung	114

DAFTAR LAMPIRAN

No. Keterangan	Hal
1. Kuisoner Penelitian	126
2. Tabulasi Data Kuisoner	130
3. Hasil Olahan Data	133

