



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

TESIS

NI WAYAN PRADNYA PARAMITA

55115110193

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
KEMAYORAN**

TESIS

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

NI WAYAN PRADNYA PARAMITA

55115110193

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 Kemayoran

Nama : Ni Wayan Pradnya Paramita

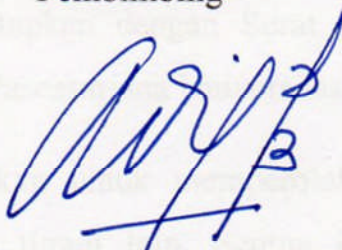
NIM : 55115110193

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : Juni 2017

Mengesahkan

Pembimbing



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

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(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 Kemayoran

Nama : Ni Wayan Pradnya Paramita

NIM : 55115110193

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : Juni 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, Juni 2017



Ni Wayan Pradnya Paramita

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa serta 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 Kemayoran.

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. Ir. Har Adi Basri, M, Ec, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Baruna Hadibrata, SE., MM. selaku penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis.
3. Dr. Mudji Sabar, SE., MBA. 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 Kemayoran 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 I Ketut Wirya, Mama Ni Made Suparsini, Adik Ni Made Pradnya Wiriani dan I Nyoman Genter Wiriana yang telah memberikan dukungan doa kepada penulis.
7. Kekasih Tercinta Letda Cba Fredrik Ehut Yandri Roempoembo, S.S.T.Pi yang telah dengan sabar memberi dukungan dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat tercinta Elisabeth Sylvie Yeyen Jingi, S.S.T.Pi yang memberikan banyak semangat positif kepada penulis.

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

Ni Wayan Pradnya Paramita

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PEGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR 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 PERUSAHAAN

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 Kanca Kemayoran.....	13
2.4 Lingkup dan Bidang Usaha.....	14
2.5 Produk Simpanan Bank BRI	15
2.6 Sumber Daya (Struktur Organisasi Bank BRI Kanca Kemayoran)	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 Kemayoran 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 Kemayoran	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 Kemayoran.....	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