



**PENGARUH PERSEPSI NASABAH PADA *BRAND IMAGE*,  
KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH SERTA  
DAMPAKNYA TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KEMBALI PRODUK  
PINJAMAN/LENDING  
(Kasus: Bank Syariah Mandiri Cabang Tanah Abang)**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**MUSTIKA WAHYUNI  
55111110083**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2015**



**PENGARUH PERSEPSI NASABAH PADA *BRAND IMAGE*,  
KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH SERTA  
DAMPAKNYA TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KEMBALI PRODUK  
PINJAMAN/LENDING  
(Kasus: Bank Syariah Mandiri Cabang Tanah Abang)**

**TESIS**

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

**MUSTIKA WAHYUNI  
55111110083**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2015**

## ABSTRACT

*This paper is to examine the effect of brand image, product quality, and service quality toward consumer satisfaction and repurchase intention lending product (Study case of Bank Syariah Mandiri Branch Tanah Abang). Research method that used is significant Structural Equation Model (SEM), with searching data through questionnaire, library, and journal research. The results showed that brand image and service quality have effect to consumer satisfaction but product quality doesn't. Next result, brand image, product quality, and service quality effect to repurchase intention lending product. But consumer satisfaction has effect to repurchase intention lending product at Bank Syariah Mandiri Cabang Tanah Abang consumer.*

*Keyword : Brand Image, product quality, service quality, consumer satisfaction, repurchase intention lending product*



## ABSTRAK

Berdasarkan data Laporan Akumulasi *Outstanding Lending* PT Bank Syariah Mandiri Tbk Areal Jakarta 1, ditemukan informasi bahwa Bank Syariah Mandiri Tbk (BSM) Cabang Tanah Abang merupakan kantor cabang yang mengalami penurunan pertumbuhan *performance outstanding* pinjaman per Desember 2013 sebesar 83,9 Miliar Rupiah menjadi 81 Miliar Rupiah per tanggal Desember 2014.

Hal ini sangat perlu untuk dilakukan kajian penelitian guna mengetahui sebab munculnya permasalahan, seperti *brand image*, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap keputusan pembelian kembali produk pinjaman.

Berdasarkan informasi tersebut, maka tesis ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh persepsi nasabah pada *brand image*, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta dampaknya terhadap keputusan pembelian kembali produk pinjaman (Kasus: Bank Syariah Mandiri Cabang Tanah Abang).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model*, dengan pengumpulan data melalui kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand image* dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan. Sedangkan kualitas produk justru tidak mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan. Selanjutnya, *brand image*, kualitas produk, dan kualitas pelayanan tidak mempengaruhi keputusan pembelian kembali produk pinjaman oleh nasabah. Namun kepuasan nasabah justru menunjukkan pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kembali produk pinjaman oleh nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Tanah Abang.

Kata kunci : *Brand Image*, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Keputusan Pembelian Kembali

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Persepsi Nasabah Pada *Brand Image*, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Keputusan Pembelian Kembali Produk Pinjaman/Lending (Kasus: Bank Syariah Mandiri Cabang Tanah Abang)

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Mustika Wahyuni


NIM : 55111110083

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 2 Oktober 2015

Mengesahkan,

Pembimbing Utama



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Prof. Dr. Budiarto Subroto, DEA)

Mengetahui  
Direktur Program Studi Pascasarjana

Mengesahkan  
Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

## PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Persepsi Nasabah Pada *Brand Image*, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Keputusan Pembelian Kembali Produk Pinjaman/Lending (Kasus: Bank Syariah Mandiri Cabang Tanah Abang)

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Mustika Wahyuni

NIM : 551111110083

Program : Pasca Sarjana

Tanggal :

Merupakan hasil studi karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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



## KATA PENGANTAR

Segenap puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul :

**“PENGARUH PERSEPSI NASABAH PADA *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI PRODUK PINJAMAN/LENDING (KASUS: BANK SYARIAH MANDIRI CABANG TANAH ABANG)”**.

Penulis sangat menyadari bahwa tesis ini belum sempurna, hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan waktu. Namun demikian, Alhamdulillah penyusunan tesis ini dapat diselesaikan, dan sehubungan dengan itu penulis ingin sekali mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah bersedia membantu, yaitu :

1. Prof. Dr. Budiarto Subroto, DEA, selaku pembimbing, yang dalam kesibukan beliau tetap sabar memberi masukan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
2. Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Studi Pasca Sarjana dan segenap Dosen pengajar Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana beserta seluruh staff dan jajarannya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis.
3. Teman-teman seangkatan di Universitas Mercu Buana yang telah bersedia menjadi *partner* penulis untuk berdiskusi.

Akhirnya penulis hanya berdo'a, semoga amal baik semua pihak yang membantu dalam penulisan tesis ini mendapat balasan yang lebih baik dan semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi para pembaca tesis ini.

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT .....	iii
ABSTRAK.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Perumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2. Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Lingkup Bidang Usaha di Produk Pinjaman / <i>Lending</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Visi dan Misi Perusahaan dan Struktur Organisasi Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4. Tantangan Bisnis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5. Alur Proses ( <i>Core Bisnis</i> ) PT Bank Syariah Mandiri Tbk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6. Prestasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1. Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2. Kualitas Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



3.1.3 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.5. Pembelian Kembali ( <i>Re-purchase intention</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembeli.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Jenis Desain Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3. Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4. Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengembangan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1. Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2. Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6. Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8. Metode Analisis Data Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8.1. Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8.3. Uji Kesesuaian Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8.4. Analisis SEM ( <i>Structural Equation Model</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V. HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Tahap Pemilihan Bank oleh Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4. Analisis Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.5. Uji Kesesuaian Model Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.6. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>158</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1. Laporan Akumulasi <i>Outstanding Lending</i> PT Bank Syariah Mandiri Tbk Areal Jakarta 1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.1. Program KUR PT Bank Syariah Mandiri Tbk .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.2. Program Pembiayaan <i>Coorporate Banking</i> PT BSM Tbk ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.3. Daftar Penghargaan PT Bank Syariah Mandiri Tbk Tahun 2013 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2. Komponen Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.3. Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.4. Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.5. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.7. Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.8. Alasan Responden Menjadi Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.9. Manfaat Utama Menjadi Nasabah Suatu Bank.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.10. Alasan Jika Tidak Menjadi Nasabah Bank.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.11. Sumber Informasi Tentang Bank.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.12. Bank-Bank yang Pernah Dipertimbangkan Nasabah ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.13. Alasan Pertimbangan Memilih Suatu Bank....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Tabel 5.14. Bank Pesaing Pilihan Nasabah Selain Bank Syariah Mandiri.....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.15. Alasan Nasabah Memilih Bank, Selain Bank Syariah Mandiri.....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.16. Alasan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.17. Sumber Informasi Tentang Keberadaan Bank Syariah Mandiri .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.18. Pengaruh Sumber Informasi Terhadap Pemilihan Bank Syariah Mandiri.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.19. Pihak yang Memutuskan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri.....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.20. Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Tanah Abang .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.21. Keputusan Nasabah Jika Terjadi Bank Mandiri Syariah Cabang Tanah Abang Tidak Beroperasional Lagi /Tutup .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.22. Deskriptif Data Pada Tiap Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.23. Distribusi Frekuensi Data Variabel <i>Brand Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.24. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Produk ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.25. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.26. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan nasabah.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.27. Distribusi Frekuensi Data Variabel Keputusan Pembelian Kembali.....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.28. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel <i>Brand Image</i> ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.29. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Kualitas Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.30. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Kualitas Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.31. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Kepuasan Nasabah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.32. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Keputusan Pembelian Kembali.	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.33. Hasil Analisis Reliabilitas Kuisisioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.34. Hasil Analisis Reliabilitas Kuisisioner Variabel <i>Brand Image</i> .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.35. Hasil Akhir Analisis Reliabilitas Kuisisioner ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.36. Pengujian Goodness of Fits Model SEM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Tabel 5.37. Hasil Analisis Model Persamaan Struktural (SEM) Antar Variabel .....**Error!**  
**Bookmark not defined.**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri Tbk..... **Error! Bookmark not defined.** **Halaman**

Gambar 2.2. Alur Proses Pembiayaan di PT BSM Tbk .. **Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 3.1. Lima Tingkatan Produk ..... **Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 3.2. Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan**Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 3.3. Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan..... **Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 3.4. Kerangka Konseptual..... **Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 4.1. Penerapan Kerangka Pemikiran Pada Model Persamaan Struktural .....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Penelitian ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4. Hasil Analisis Metode Structural Equation Model .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>





UNIVERSITAS  
MERCU BUANA