



PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS DEBITUR

(Studi Kasus pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Nusantara Bona Pasogit 12)

TESIS

Oleh

RUDY BODEWYN MANGASA TUA

NIM : 55111120190

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
TAHUN 2014**



PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS DEBITUR

(Studi Kasus pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Nusantara Bona Pasogit 12)

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh

RUDY BODEWYN MANGASA TUA

NIM : 55111120190

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
TAHUN 2014**



PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Debitur
(Studi Kasus pada PT. BPR NBP 12, Serpong)
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Rudy Bodewyn Mangasa Tua
NIM : 55111120190
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen
Tanggal : 25 Januari 2014

Pembimbing Utama



(Dr. Ir. Alugoro Mulyowahyudi, MSc.)

Pembimbing Pendamping



(Drs. Wawan Purwanto, SE. MM.)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

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 Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Debitur
(Studi Kasus pada PT. BPR NBP 12, Serpong)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Rudy Bodewyn Mangasa Tua

NIM : 55111120190

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 25 Januari 2014

Merupakan hasil studi Marketing, sebagai 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 pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Januari 2014




Rudy Bodewyn Mangasa Tua

v

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa, serta atas segala rahmat dan karunia-Nya yang besar kepada Penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Debitur (Studi Kasus pada PT. BPR NBP 12, Serpong)”. 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 berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini Penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Alugoro Mulyowahyudi, M.Sc selaku Dosen Pembimbing I, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE. MM. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Prof. Dr. Havidz Aima selaku Dosen Penguji pada Seminar Proposal.
4. Bapak Ir. Dana Santoso, M. Eng, Sc., Ph.D selaku Dosen Penguji pada Ujian Tesis.
5. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME. selaku Ketua Program Studi Magister

Manajemen Universitas Mercu Buana dan selaku Ketua Ujian Sidang Tesis.

7. Dosen-dosen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya yang sangat berharga selama perkuliahan berlangsung.

8. Rekan-rekan mahasiswa Program Pasca Sarjana angkatan 19 PKK Hari Minggu Universitas Mercu Buana Jakarta.

9. Istri tercinta Maria Lusiana br. Situmorang, kedua Putra kami Jonathan Alfonso Maurits Silitonga dan Jason Adryan Valentino Silitonga yang dengan sabar telah memberikan dukungan moril maupun materil dalam penyusunan tesis ini.

10. Orang tua tercinta yang telah memberikan dorongan doa dalam rangka penyusunan tesis ini.

11. Pengurus, Karyawan serta Debitur PT. BPR Nusantara Bona Pasogit 12, Serpong yang telah memberikan kesempatan bagi Penulis untuk melaksanakan Penelitian.

12. Pihak-pihak lain yang tidak bisa Kami sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan, pemikiran, dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tentunya ada kekurangan baik dalam isi maupun proses penyajiannya, namun penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan tesis ini. Harapan akhir penulis, semoga tesis ini dapat berguna baik bagi yang membacanya maupun pihak-pihak yang memerlukannya.

Tangerang Selatan, Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	4
1.2.1. Identifikasi Masalah	4
1.2.2. Rumusan Masalah	5
1.2.3. Batasan Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	9
2.1 Sejarah Perusahaan	9
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha	10
2.3 Sumber Daya Manusia	25
2.4 Tantangan Bisnis	29
2.5 Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	30

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

.....	35
3.1 Kajian Teori	35
Pengertian Jasa	35
Karakteristik Jasa	36
Klasifikasi Jasa	39
Pemasaran Jasa	41
Bank Perkreditan Rakyat	43
Bauran Pemasaran Jasa	48
Loyalitas Pelanggan (Debitur)	63
Karakteristik Loyalitas Pelanggan	64
Tahapan Loyalitas Pelanggan	64
3.2 Penelitian Terdahulu	67
3.3 Kerangka Pikir	69
3.4 Hipotesis	70
BAB IV METODE PENELITIAN	71
4.1 Jenis Desain Penelitian	71
4.2 Ruang Lingkup	71
4.3 Lokasi Penelitian	71
4.4 Pendekatan Penelitian	72
4.5 Variabel Penelitian	72
4.5.1 Definisi Konsep	72
Variabel Bebas / Independent Variabel (X)	72
Variabel Terikat / Dependent Variabel (Y)	73

4.5.2	Definisi Operasional	74
4.6.	Populasi dan Sampel Penelitian	76
4.7.	Jenis dan Sumber Data	77
4.8.	Teknik Pengumpulan Data	77
4.9.	Teknik Analisis Data	79
A.	Uji Validitas dan Reliabilitas	79
B.	Uji Asumsi Klasik	81
C.	Analisis Regresi Linier Berganda	84
D.	Pengujian Hipotesis Penelitian	85
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	87
5.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	87
5.2	Hasil Penelitian	87
5.2.1	Penyajian Data	87
5.2.2	Analisis Data	97
	Uji Validitas	97
	Uji Reabilitas	98
	Uji Normalitas	99
	Uji Multikolinearitas	100
	Uji Heterokedastisitas	101
	Uji Autokorelasi	102
5.3	Pembahasan Hasil Penelitian	103
	Regresi Linier Berganda	103
	Koefisien Determinasi	106
	Uji F (Uji Regresi secara Simultan)	107

Uji Regresi secara Parsial (Uji t)	108
Pengaruh Produk (X1) terhadap Loyalitas Debitur (Y)	108
Pengaruh Jaringan Kantor (X2) terhadap Loyalitas (Y)	109
Pengaruh Promosi (X3) terhadap Loyalitas (Y)	110
Pengaruh Harga (X4) terhadap Loyalitas (Y)	110
Pengaruh SDM (X5) terhadap Loyalitas (Y)	111
Pengaruh Bukti Fisik (X6) terhadap Loyalitas (Y)	111
Pengaruh Proses (X7) terhadap Loyalitas (Y)	112
Analisis Korelasi	113
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	118
6.1 Kesimpulan	118
6.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	125
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	132

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table I.1. KYD Berbanding Asset Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Kabupaten Tangerang	2
Table I.2. Jumlah Debitur BPR NBP 12 Tahun 2010 – 2012	4
Table I.3. Pertumbuhan Outstanding Kredit Konsumtif dan Suku Bunga Kredit Konsumtif Bank Umum Berbanding Suku Bunga BPR tahun 2010 – 2012	5
Tabel II.1. Daftar Hadiah Tabungan Tamasa	13
Tabel II.2. Suku Bunga Deposito BPR	16
Tabel II.3. Daftar Hadiah Deposito Berhadiah	17
Tabel II.4. Suku Bunga Kredit Umum	19
Tabel II.5. Suku Bunga Kredit PNS	21
Tabel II.6. Suku Bunga Kredit Swasta	23
Tabel II.7. Daftar SDM Dan Pelatihan yang Diterima Selama Tahun 2012	28
Tabel III.1. Sejarah Pendirian BPR	44
Tabel V.1. Karakteristik Responden berdasarkan Beberapa Kategori	87
Tabel V.2. Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan Dimensi Produk	90
Tabel V.3. Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan Dimensi Jaringan Kantor ...	90
Tabel V.4. Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan Dimensi Promosi	91
Tabel V.5. Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan Dimensi Harga Kredit	92
Tabel V.6. Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan Dimensi Sumber Daya Manusia	93

Tabel V.7. Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan Dimensi Bukti Fisik	94
Tabel V.8. Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan Dimensi Proses Kredit	95
Tabel V.9. Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan Variabel Loyalitas	96
Tabel V.10 Validitas Instrumen Penelitian	97
Tabel V.11. Uji Reabilitas Instrumen	99
Tabel V.12. Uji Normalitas	99
Tabel V.13. Uji Multikolinearitas Metode <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	101
Tabel V.14. Durbin-Watson test	103
Tabel V.15. Koefisien Regresi Berganda	104
Tabel V.16. Koefisien Determinasi	107
Tabel V.17. Uji F Variabel Independen secara Simultan terhadap Loyalitas Debitur	107
Tabel V.18. Koefisien Korelasi	113



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1. Bauran Pemasaran	49
Gambar III.2. Tujuh P Dalam Bauran Pemasaran Jasa	50
Gambar V.1. Normal Q-Q Plot of Y (Loyalitas Debitur)	100
Gambar V.2. Grafik <i>Scatterplot</i>	102



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

