



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMINJAMAN
NASABAH DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN
NASABAH (STUDI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA,
Tbk UNIT PETA UTARA)**

TESIS

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

MUHAMMAD RUSYDI HAWARI

55116120027

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMINJAMAN NASABAH DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk UNIT PETA UTARA

Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Muhammad Rusydi Hawari
Nim : 55116120027
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 25 Februari 2020

Mengesahkan
Pembimbing Utama



UNIVERSITAS
(Prof. Dr. Djumarno, MBA)

MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. -Ing Mudrik Alaydrus)

Ketua Program Studi Magister
Manajemen



(Dudi Permana, Ph.D.)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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


Nama : 55116120027
NIM : MUHAMMAD RUSYDI HAWARI
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN

dengan judul “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMINJAMAN NASABAH DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk UNIT PETA UTARA)**”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 26 Feb 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 27%.

Jakarta,

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMINJAMAN NASABAH DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk UNIT PETA UTARA

Bentuk Penelitian : Tesis
Nama : Muhammad Rusydi Hawari
Nim : 55116120027
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 25 Februari 2020

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, 25 Februari 2020



(Muhammad Rusydi Hawari)

ABSTRACT

This study aims to discuss the effect of service quality and promotion on customer lending decisions that have impact on customer satisfaction. The object of the study was the customer of Bank BRI in peta utara unit, which had already loans KUR and had completed the KUR loan requirements. The independent variable obtained from the pre-survey results to 35 respondents is the service quality and promotion variable, there are also dependent variables namely the loan decision variable and the customer satisfaction variable. This research uses the SEM (Structural Equation Model) data analysis method which data processing uses LISREL analysis. The total population of this study was 195 respondents. The results of the research data were tested using LISREL software version 8.80, it was found that service quality perception had a positive and significant effect directly on customer lending decisions as evidenced by the t-value 5.99, greater than 1.96, and the estimated value of 0.45 or 45.0%, promotion positive and significant effect directly on customer lending decisions as evidenced by t-value 6.71 greater than 1.96, and estimated value of 0.52 or 52.0%, service quality has a positive and significant effect directly on customer satisfaction evidenced by t-value 5.48 is greater than 1.96, and the estimated value is 0.47 or 47.0%, promotion has a positive and significant direct effect on customer satisfaction as evidenced by a t-value 3.61 greater than 1.96, and the estimated value amounting to 0.31 or 31.0% and customer lending decisions have a positive and significant direct effect on customer satisfaction as evidenced by t -value 2.24 is greater than 1.96, and the estimated value is 0.23 or 23.0%.

Keywords: service quality, promotion, loan decisions, customer satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap keputusan peminjaman nasabah yang berdampak terhadap kepuasan nasabah. Objek penelitian adalah nasabah Bank BRI unit Peta Utara yang sudah pernah melakukan peminjaman KUR dan yang sudah melengkapi persyaratan peminjaman KUR. Variabel independen yang didapatkan dari hasil pra-survei kepada 35 responden adalah variabel kualitas layanan dan promosi, terdapat juga variabel dependen yaitu variabel keputusan peminjaman dan variabel kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode analisis data SEM (*Structural Equation Model*) yang pengolahan datanya menggunakan alat bantu analisis LISREL. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 195 responden. Hasil data penelitian diuji dengan menggunakan *software* LISREL 8.80 didapatkan persepsi kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap keputusan peminjaman nasabah dibuktikan dari *t-value* 5.99 lebih besar dari 1,96, dan nilai *estimate* sebesar 0,45 atau 45,0%, promosi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap keputusan peminjaman nasabah dibuktikan dengan *t-value* 6.71 lebih besar dari 1,96, dan nilai *estimate* sebesar 0,52 atau 52,0%, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan *t-value* 5.48 lebih besar dari 1,96, dan nilai *estimate* sebesar 0,47 atau 47,0%, promosi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan *t-value* 3.61 lebih besar dari 1,96, dan nilai *estimate* sebesar 0,31 atau 31,0% dan keputusan peminjaman nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan *t-value* 2.24 lebih besar dari 1,96, dan nilai *estimate* sebesar 0,23 atau 23,0%.

Kata kunci : kualitas layanan, promosi, keputusan peminjaman, kepuasan nasabah

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah.SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Peminjaman Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Peta Utara).

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 terimakasih 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: Prof. Dr. Djumarno, MBA sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Dr. Mochamad Mukti Ali, MM selaku penguji pada Seminar Proposal Penelitian. Penulis juga berterima kasih kepada Dudi Permana, Ph.D selaku penguji pada Seminar Hasil Penelitian dan Siding Tesis sekaligus kepada Ketua Program Studi Magister Manajemen. Penulis juga berterima kasih kepada Mas Wahyu Wibowo, Ph.D selaku penguji pada Siding Tesis. Dan penulis tidak lupa berterimakasih kepada Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah membantu dalam segala hal administrasi maupun pelayanan yang terbaik terhadap penulis.

Yang tidak kalah penting dan pasti sangat berarti dalam hidup saya adalah keluarga tercinta, terimakasih kepada papa, mama yang selalu mendoakan disetiap sujudnya, terimakasih atas dukungan moril maupun materil yang diberikan terhadap

penulis dan terimakasih kepada adik satu – satunya yang paling cantik Silvia Rahma Dini yang telah memotifasi dari guyonannya “lo mau wisuda bareng gw” dan gw buktiin kalo gw duluan ya de Hehehehe.

Terimakasih kepada anggota baru dalam hidup saya yaitu istri tercinta Desy Nurwidiastuti yang telah mengizinkan calon suaminya resign di bulan dan tahun yang sama dengan pernikahan kita yaitu agustus 2019. Ini mungkin pilihan yang sangat berat bagi calon istri dan saya berfikir dia bakal bilang kita gagal nikah, mau nikah malah minta izin resign. Ternyata itu hanya perasaan saya saja malah dia bilang ya sudah kamu resign saja agar focus tesis. Terimakasih atas dukungan moril maupun materil dan doanya.

Terimakasih kepada umi, ayah, nenek, ibu mertua, seluruh om, seluruh tante dan kedua adik – adik ipar terimakasih atas doa dan support kepada penulis dan terimakasih kepada seluruh teman – teman seperjuangan dan teman – teman karib kerabat yang telah mendoakan dan support untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis tesis ini.

Mungkin ini salah satu masukan untuk yang sedang dan akan membuat penelitian tesis dan sejenisnya. Kuncinya harus ada yang dikorbankan agar focus melakukan penelitian, harus bisa melawan rasa malas yang membunuh keinginan kita dan yang terakhir jangan takut untuk mencoba. Yang tidak kalah penting jangan menggunakan birojasa atau joki lebih baik hasil sendiri.

Hormat Saya,

(Muhammad Rusydi Hawari)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian	14
1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian	14
1.2.2 Pembatasan Masalah Penelitian	15
1.2.3 Perumusan Masalah Penelitian	15
1.3 Manfaat Penelitian	16
1.3.1 Manfaat Bagi Teoritis	16
1.3.2 Manfaat Bagi Praktis.....	16
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Teori	18
2.1.1 Pengertian dan Karakteristik Jasa	18
2.1.2 Promosi	20
2.1.2.1 Pengertian Promosi	20
2.1.2.2 Tujuan Promosi	22

2.1.2.3 Dimensi Promosi.....	23
2.1.3 Kualitas Layanan.....	26
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	26
2.1.3.2 Tujuan Kualitas Layanan	28
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Layanan	29
2.1.4 Keputusan Peminjaman Nasabah.....	31
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Peminjaman Nasabah.....	31
2.1.4.2 Tujuan Keputusan Peminjaman Nasabah	32
2.1.4.3 Dimensi Keputusan Peminjaman Nasabah	32
2.1.5 Kepuasan Pembelian Nasabah	36
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pembelian Nasabah	36
2.1.5.2 Tujuan Kepuasan Pembelian Nasabah	36
2.1.5.3 Dimensi Kepuasan Pembelian Nasabah.....	37
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Kerangka Pemikiran.....	48
2.3.1 Pengaruh Hubungan Antar Variabel	51
2.3.1.1 Kualitas Layanan dan Keputusan Peminjaman Nasabah.....	51
2.3.1.2 Promosi dan Keputusan Peminjaman Nasabah.....	51
2.3.1.3 Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah	52
2.3.1.4 Promosi dan Kepuasan Nasabah	53
2.3.1.5 Keputusan Peminjaman Nasabah dan Kepuasan Nasabah	54
2.4 Hipotesis.....	55

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	56
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	59

3.2.1 Variabel Penelitian	59
3.2.2 Dimensional Variabel.....	60
3.2.2.1 Variabel Kualitas Layanan.....	60
3.2.2.2 Variabel Promosi.....	61
3.2.2.3 Variabel Keputusan Peminjaman Nasabah	62
3.2.2.4 Variabel Kepuasan Nasabah	62
3.2.3 Pengaruh Variabel	63
3.2.4 Definisi Operasional Pengukuran Variabel.....	64
3.2.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	64
3.3 Populasi dan Sampel	69
3.3.1 Populasi	69
3.3.2 Sampel.....	69
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	71
3.5 Metode Analisis Data.....	72
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	72
3.5.2 Analisis Deskriptif	74
3.5.3 Analisis Data dengan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	75
3.5.4 Rancangan Uji Hipotesis.....	82

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1 Deskripsi Perusahaan	86
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	86
4.2 Hasil Penelitian	87
4.2.1 Karakteristik Demografis Responden	87
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	89
4.2.2.1 Uji Validitas	89
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	91
4.2.3 Analisa Deskriptif Hasil Jawaban Kuesioner.....	92

4.2.4 Normalitas dan Linearitas	97
4.2.4.1 Normalitas	97
4.2.4.2 Linearitas	98
4.2.5 Angka Ekstrim (<i>outliners</i>).....	99
4.2.6 Multikolinearitas	101
4.3 Hasil Analisa	103
4.3.1 Analisa Kecocokan Model Pengukuran	104
4.3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas SEM.....	104
4.3.2 Analisa Kecocokan Model Struktural	117
4.3.3 Uji Kecocokan Model Struktural	119
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	124
4.3.5 Analisis Pengaruh Tidak Langsung	129
4.4 Pembahasan Uji Hipotesis	132
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Peminjaman Nasabah (Y_1) Secara Langsung.....	132
4.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Peminjaman Nasabah (Y_1) Secara Langsung.....	134
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Y_2) Secara Langsung.....	135
4.4.4 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah (Y_2) Secara Langsung	137
4.4.5 Pengaruh Keputusan Peminjaman Nasabah (Y_1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y_2)	138

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	141
5.2 Saran.....	144
5.2.1 Saran Untuk Instansi Bank Rakyat Indonesia Unit Peta Utara.....	144

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	146
DAFTAR PUSTAKA	148
LAMPIRAN.....	152



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Penduduk Usia 15 Tahun Ke Atas yang Bekerja Menurut Status Pekerjaan Utama 2016–2019 (juta orang).....	2
Tabel 1.2 Realisasi Penyaluran KUR S/D 31 Desember 2018	7
Tabel 1.3 Jumlah Pendaftar KUR di BRI Unit Peta Utara Tahun 2014 – 2018	9
Tabel 1.4 Hasil Pra-Survey	11
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel.....	63
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	65
Tabel 3.3 Ringkasan Indeks Kelayakan Model.....	81
Tabel 4.1 Karakteristik Demografis Responden	87
Tabel 4.2 Validitas Variabel	90
Tabel 4.3 Reliabilitas Variabel.....	92
Tabel 4.4 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	93
Tabel 4.5 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Promosi (X_2).....	94
Tabel 4.6 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Keputusan Peminjaman Nasabah (Y_1)	95
Tabel 4.7 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Y_2)	96
Tabel 4.8 Deskripsi Data Hasil Normalitas.....	97
Tabel 4.9 Deskripsi Data Hasil Linearitas	98
Tabel 4.10 Extreme Values	99
Tabel 4.11 Multikolinearitas X^1 , X^2 Terhadap Y^1	102
Tabel 4.12 Multikolinearitas X^1 , X^2 Terhadap Y^2	102

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Jumlah Angkatan Kerja, Penduduk yang Bekerja, dan Penganggur 2016–2019 (juta orang)	1
Gambar 1.2 PDB Per Kapita (US\$) Negara ASEAN Tahun 2014 – 2015	3
Gambar 1.3 PDB Per Kapita (US\$) Negara ASEAN Tahun 2017	4
Gambar 1.4 Grafik Hasil Pra-Survey	13
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	50
Gambar 3.1. Bagan Desain Penelitian	58
Gambar 3.2 Dimensi Variabel Kualitas Layanan	61
Gambar 3.3 Dimensi Variabel Promosi	61
Gambar 3.4 Dimensi Variabel Keputusan Peminjaman Nasabah.....	62
Gambar 3.5 Dimensi Variabel Kepuasan Nasabah	62
Gambar 3.6 Teknik Sampling	69
Gambar 4.1 Konstruk Variabel Kualitas Layanan (X_1) Berdasarkan <i>Standart Solution</i>	106
Gambar 4.2 Konstruk Dimensi Kualitas Layanan (X_1) Berdasarkan <i>Standart Solution</i>	107
Gambar 4.3 Konstruk Variabel Promosi (X_2) Berdasarkan <i>Standart Solution</i>	109
Gambar 4.4 Konstruk Dimensi Promosi (X_2) Berdasarkan <i>Standart Solution</i>	110
Gambar 4.5 Konstruk Variabel Keputusan Peminjaman Nasabah (Y_1) Berdasarkan <i>Standart Solution</i>	112
Gambar 4.6 Konstruk Dimensi Keputusan Peminjaman Nasabah (Y_1) Berdasarkan <i>Standart Solution</i>	113
Gambar 4.7 Konstruk Variabel Kepuasan Nasabah (Y_2) Berdasarkan <i>Standart Solution</i>	115
Gambar 4.8 Konstruk Dimensi Kepuasan Nasabah (Y_2)	

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN.....	152
---------------	-----



UNIVERSITAS
MERCU BUANA