



**KAJIAN KEPUASAN DAN LOYALITAS
NASABAH KARTU KREDIT
BANK MANDIRI**

KARYA AKHIR

Oleh

CUT FATIMAH PURNAMASARI

55106120149

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**



**KAJIAN KEPUASAN DAN LOYALITAS
NASABAH KARTU KREDIT
BANK MANDIRI**

KARYA AKHIR

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

Oleh

CUT FATIMAH PURNAMASARI

55106120149

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**

ABSTRACT

This thesis is resulted from research of customer satisfaction factor to Bank Mandiri credit card customer loyalty. This research are triggered by the fact that competition between acquirer of credit card are progressively tighten, credit card market potency are still big enough encourage the institution and bank acquirer of credit card to offer various promotion for the satisfaction of customer, and also Non-Performing Loan of credit card which is high enough (11,85%).

Satisfaction factors in this research are limited in sales promotion and credit card charge, because those both factors are the important differentiation point between credit card which acquired by one bank and the other bank. By considering to these factors, strategy and policy marketing of credit card by Management Bank Mandiri in order to maintain and improve customer loyalty should be more effective and efficient.

Research objects are Bank Mandiri credit card customers. Collection of sample in this research use method of Accidental (Convenience) Sampling, means that anybody which is incidentally met and represent consumer of Bank Mandiri credit card can be classified as suitable respondent for this research. Requirement amount of sample is five times number of question. In this research, number of questions are 31, so that sample required 5×31 equals 155 respondents.

According to result of this research, satisfaction have influenced significantly to Bank Mandiri credit card customer loyalty. Customer satisfaction should be considered seriously in marketing, maintaining and improving customer loyalty. Referring to research in Jakarta area, interesting sales promotion factor and charge of credit card have more significant influence in case of customer loyalty.

ABSTRAK

Karya Akhir ini merupakan hasil penelitian mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah kartu kredit Bank Mandiri. Latar belakang penelitian ini adalah melihat bahwa persaingan antar penerbit kartu kredit semakin ketat, potensi pasar kartu kredit yang cukup besar mendorong bank dan lembaga penerbit kartu kredit menawarkan berbagai promosi untuk kepuasan nasabah, serta tingkat *Non-Performing Loan* kartu kredit yang cukup tinggi (11,85%).

Faktor kepuasan dalam penelitian ini dibatasi pada promosi penjualan dan biaya kartu kredit, karena kedua faktor itulah yang dinilai membedakan kartu kredit terbitan satu bank dan bank lainnya. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, diharapkan kebijakan dan strategi pemasaran kartu kredit yang dilakukan oleh Manajemen Bank Mandiri dalam rangka mempertahankan serta meningkatkan loyalitas nasabah dapat lebih efektif dan efisien.

Objek penelitian adalah nasabah kartu kredit Bank Mandiri. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Accidental (Convenience) Sampling*, yakni siapa saja yang secara kebetulan ditemui dan merupakan pengguna kartu kredit Bank Mandiri dapat dipandang sebagai responden yang cocok untuk penelitian ini. Penetapan jumlah sampel yaitu lima kali jumlah pertanyaan. Dalam penelitian ini, jumlah pertanyaan pada kuesioner sebanyak 31, sehingga sampel yang dibutuhkan adalah 5×31 yaitu 155 responden.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kepuasan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah kartu kredit Bank Mandiri. Dalam melakukan pemasaran, mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah, kepuasan nasabah harus mendapat perhatian yang serius. Berdasarkan penelitian di wilayah Jakarta ini, faktor promosi penjualan yang menarik dan biaya kartu kredit mempunyai peran yang cukup signifikan dalam hal loyalitas nasabah.

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : **Kajian Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Kartu Kredit Bank Mandiri**
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis
Nama : Cut Fatimah Purnamasari
N I M : 5510612-0149
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : 28 Februari 2009

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

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.

Jakarta, 28 Februari 2009

Cut Fatimah Purnamasari

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : **Kajian Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Kartu Kredit Bank Mandiri**
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis
Nama : Cut Fatimah Purnamasari
N I M : 5510612-0149
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : 28 Februari 2009

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.

Pembimbing Utama

Pembimbing II

Dr. Husein Umar, SE, MM, MBA

Ir. Satya Wibowo, MBA.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk, kemudahan, kekuatan dan kasih sayang sehingga kegiatan penelitian dan penyusunan Karya Akhir ini dapat berjalan lancar sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

Karya Akhir ini menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah kartu kredit Bank Mandiri. Faktor kepuasan dalam penelitian ini dibatasi pada promosi penjualan dan biaya kartu kredit, karena kedua faktor itulah yang dinilai membedakan kartu kredit terbitan satu bank dan bank lainnya. Apa yang tertuang dalam Karya Akhir ini hanyalah sebuah hasil analisis dan eksplorasi pengetahuan yang diharapkan dapat memberi sedikit masukan dan gambaran bagi para pembaca terutama rekan-rekan akademika dan praktisi bisnis.

Karya Akhir ini juga diharapkan dapat membantu dalam proses analisis lanjutan yang lebih dalam, yang mungkin akan dilakukan oleh pihak-pihak lain. Adalah sebuah kebanggaan dan kepuasan di dalam hati, ketika Karya Akhir ini dapat diselesaikan dalam batas waktunya di tengah berbagai kesibukan dan aktivitas yang dijalani penulis, baik sebagai karyawan di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang penuh dengan tugas dan tanggung jawab, maupun sebagai seorang istri dan seorang ibu yang tak kalah banyak tuntutan kewajibannya.

Dalam penulisan Karya Akhir ini, telah banyak bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Suharyadi, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana
3. Ir. Yenon Orsa, MT. selaku Direktur Program Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana
4. Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
5. Bapak Dr. Husein Umar, MBA dan Bapak Ir. Satya Wibowo, MBA selaku Pembimbing Utama dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan arahan, bimbingan serta motivasi yang sangat berguna bagi penulis dalam menyusun Karya Akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Program PascaSarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pengetahuan dan diskusi berbagai ilmu,
7. Bapak/Ibu karyawan/karyawati Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana atas bantuan dan kerjasamanya selama ini.
8. Teman-teman seperjuangan di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang dengan riang saling membantu.
9. Suamiku tercinta Denny Kurnia yang dengan tulus memberikan semangat dan dukungan, serta anakku tersayang Aliva Zennedya Kurnia yang telah sangat penuh pengertian merelakan waktu bermanjanya tersita untuk kuliah dan penyusunan Karya Akhir sang Mama. Mohon maaf atas kewajiban yang banyak terabai selama ini dan kebanggaan tak bertepi untuk kalian berdua.

10. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu terselesaikannya Karya Akhir ini.

Semoga segala amal baik tersebut mendapat imbalan dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Akhir ini masih banyak terdapat hal-hal yang masih harus disempurnakan. Oleh karena itu, masukan dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam melengkapi penulisan karya akhir ini.

Depok, Februari 2009

Cut Fatimah Purnamasari

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.1.1. Perkembangan Kartu Kredit di Indonesia	1
1.1.2. Permasalahan pada Kartu Kredit	4
1.1.3. Kartu Kredit Bank Mandiri di Antara Pesaing	6
1.2. Identifikasi, Batasan dan Rumusan Masalah	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.5. Sistematika Penulisan	13
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	15
2.1. Sejarah Perusahaan	15
2.2. Lingkup Bidang Usaha	17
2.3. Visi, Misi dan Sumber Daya	20
2.4. Tantangan Bisnis	23
2.5. Proses Bisnis	25
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	31
3.1. Kajian Pustaka	31
3.1.1. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	31
3.1.1.1. Definisi dan Teori	31
3.1.1.2. Karakteristik dan Kualitas jasa/Layanan	37
3.1.1.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	40
3.1.2. Bauran Pemasaran	44
3.1.2.1. Kartu Kredit	47
3.1.2.2. Biaya-biaya dalam Kartu Kredit	50
3.1.2.3. Promosi Penjualan	53
3.1.3. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	57
3.1.3.1. Definisi dan Teori	57

3.1.3.2. Pengukuran Loyalitas Pelanggan/Nasabah	62
3.2. Kerangka Pemikiran	66
3.3. Hipotesis	70
BAB IV OBJEK DAN METODE PENELITIAN	71
4.1. Objek Penelitian	71
4.2. Metode Penelitian	71
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	72
4.4. Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	73
4.5. Pengukuran Variabel	75
4.6. Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	76
4.7. Metode Analisis Data	76
4.7.1. Uji Normalitas	76
4.7.2. Reliabilitas	77
4.7.3. Validitas	78
4.7.4. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	79
4.7.5. Uji t	79
4.7.6. Analisis Regresi Linier	79
BAB V HASIL DAN ANALISIS DATA	81
5.1. Karakteristik Responden	81
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	85
5.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	87
5.3.1. Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah	87
5.3.2. Analisis Deskriptif Loyalitas Nasabah	89
5.4. Analisis Regresi	91
5.4.1. Uji Normalitas	91
5.4.2. Uji t	92
5.4.3. Model Regresi Linier	93
5.5. Pembahasan	94
5.5.1. Masalah Tingkat Bunga	94
5.5.2. Masalah Ketertarikan pada Kartu Kredit Bank Lain	95
5.5.3. Faktor Kredibilitas Bank	97
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	98
6.1. Kesimpulan	98
6.2. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104
RIWAYAT HIDUP	115

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1. ICSA Index Perbankan/Keuangan Kategori Kartu Kredit	7
1.2. <i>Customer Satisfaction</i> Index Kartu Kredit 2005 – 2009	8
1.3. <i>Index Overall Loyalty</i> Kartu Kredit 2005 – 2009	9
2.1. <i>Credit Card Market Share</i> 2006 – 2008	26
2.2. Struktur Organisasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	28
3.1. Manfaat Kepuasan Pelanggan	35
3.2. Keterkaitan antara Kepuasan Pelanggan, Pemilik dan Karyawan	36
3.3. Hubungan antara Kepuasan dan Persepsi Kualitas	39
3.4. Model Kualitas Jasa (SERVQUAL)	44
3.5. Karakteristik Kartu yang Diterbitkan Perbankan	49
3.6. <i>Customer Conversion Journey</i>	59
3.7. <i>Customer Loyalty Index</i>	64
3.8. Alur Pengambilan Keputusan Nasabah Menggunakan Kartu Kredit	67
3.9. Kerangka Pemikiran Penelitian	68
4.1. Model/Paradigma Penelitian	75
5.1. Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin dan Status Pernikahan	82
5.2. Komposisi Responden Menurut Kelompok Umur	82
5.3. Komposisi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	83
5.4. Komposisi Responden Menurut Tingkat Pendapatan	84
5.5. Komposisi Responden Menurut Kepemilikan Kartu Kredit Bank Lain	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Perkembangan Nilai Transaksi dan Jumlah Kartu Kredit	3
1.2. Perkembangan Volume Transaksi dan Outstanding Kartu Kredit	3
1.3. ICOSA Index 2008 Perbankan/Keuangan Kategori Kartu Kredit	7
1.4. <i>Customer Satisfaction Index</i> Kartu Kredit 2005-2009	8
1.5. <i>Index Overall Loyalty</i> Kartu Kredit 2005-2009	9
2.1. Pangsa Pasar 5 Pemain Besar Kartu Kredit	25
2.2. Laporan Keuangan Bank Mandiri Semester I/2008	29
4.1. Operasionalisasi Variabel	74
5.1. Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin	81
5.2. Komposisi Responden Menurut Status Pernikahan	81
5.3. Komposisi Responden Menurut Kelompok Umur	82
5.4. Komposisi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	83
5.5. Komposisi Responden Menurut Tingkat Pendapatan	84
5.6. Komposisi Responden Menurut Kepemilikan Kartu Kredit Lain	85
5.7. Validitas Instrumen	86
5.8. Reliabilitas Instrumen	86
5.9. Karakteristik Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan	87
5.10. Prosentase Jawaban Responden untuk Program Promosi	87
5.11. Prosentase Jawaban Responden untuk Biaya	88
5.12. Karakteristik Jawaban Responden untuk Loyalitas	90
5.13. Prosentase Jawaban Responden untuk Loyalitas	90
5.14. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov untuk Normalitas	91
5.15. Hasil Uji t	92
5.16. Model <i>Summary</i> untuk Persamaan Regresi	93
5.17. Perbandingan Biaya Kartu Kredit 5 Bank	95
5.18. Kepemilikan Kartu Kredit selain Bank Mandiri	96

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner	104
2. Data Jawaban Responden	107
3. Hasil Pengolahan SPSS – Statistik Deskriptif	110
4. Hasil Pengolahan SPSS – Karakteristik Responden	111
5. Hasil Pengolahan SPSS – Uji Validitas	115