



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, TEMPAT, KUALITAS  
PELAYANAN dan PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH MEMILIH TABUNGAN PLUS BISNIS di BNI  
KCP KELAPA DUA DEPOK**



**TESIS**

**UNIVERSITAS  
ELIS YULI SUDARYATI  
55114120051**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**2016**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, TEMPAT, KUALITAS  
PELAYANAN dan PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH MEMILIH TABUNGAN PLUS BISNIS di BNI  
KCP KELAPA DUA DEPOK**



**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

U Program Studi Magister Manajemen

**MERCU BUANA**

**ELIS YULI SUDARYATI**

**55114120051**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**2016**

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Tempat, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah memilih Taplus Binis di BNI KCP.Kelapa Dua Depok

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Elis Yuli Sudaryati

NIM : 55114120051

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 24 Desember 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjaan 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, 24 Desember 2016



**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Tempat, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah memilih Tabungan Plus Bisnis di BNI KCP.Kelapa Dua Depok

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Elis Yuli Sudaryati

NIM : 55114120051

Program : Magister Manajemen

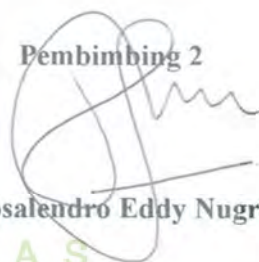
Mengesahkan

Pembimbing 1



**Dr. Bambang Dwi Hartono, MA**

Pembimbing 2



**Dr. Rosalendro Eddy Nugroho, MM**

UNIVERSITAS

**MERCU BUANA**

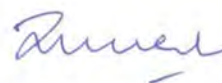
**Direktur Program Pascasarjana**



**Prof. Dr. Didik J Rachbini**

**Ketua Program Studi Magister**

**Manajemen**



**Dr. Augustina Kurniasih, ME**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puja dan puji kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercubuana. Penyusunan tesis ini berangkat dari ketertarikan penulis mengamati jumlah pembukaan rekening Taplus Bisnis di BNI KCP. Kelapa Dua yang terus mengalami penurunan dari tahun 2012 jika dibandingkan dengan pembukaan rekening Taplus. Penulis menilai dalam dunia perbankan tidak bisa dipisahkan dari 3 (tiga) yaitu Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi yang mempunyai pengaruh besar terhadap keputusan nasabah untuk membuka rekening di BNI. Namun, data lain menunjukkan bahwa Tempat (sarana, prasarana dan infrastuktur) juga mempengaruhi nasabah untuk datang ke BNI. Saat ini kenyamanan seluruh ruangan, parkir yang tersedia menjadi nilai tambah sehingga memberikan kenyamanan kepada nasabah untuk bertransaksi Faktor – faktor tersebut menimbulkan rasa ingin meneliti dan akhirnya membuat penelitian ini dilakukan dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Tempat, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah memilih Taplus Binis di BNI KCP.Kelapa Dua Depok. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh

karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada para pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis.

Selain itu, dalam kesempatan ini, ijinkanlah saya menyampaikan terimakasih secara khusus yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Bambang Dwi Hartono, MA , selaku Pembimbing 1 yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini
2. Dr. Rosalendo Edy Nugroho, MM ,selaku Pembimbing 2 yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini
3. Dr. Alugoro Mulyowahyudi,M.Sc, selaku penelaah Seminar Proposal
4. Dr. Ahmad Badawi, SE, MM , selaku Ketua Sidang Tesis
5. Prof.Dr. Hapzi, MM, selaku Penguji Sidang Tesis
6. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM - Rektor Universitas Mercu Buana - Jakarta
7. Prof. Dr. Didik J. Rachbini – Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta
8. Dr. Augustina Kurniasih, ME - Ketua Program Studi Program Magister Manajemen
9. Inspirasi penulis untuk melanjutkan kuliah hingga pasca sarjana berawal dari mimpi penulis dan orang-orang terdekat penulis. Bersama mereka, penulis selalu semangat dalam menjalani perkuliahan. Untuk itu, tesis ini penulis persembahkan untuk yang tercinta suami, Nugoho, SE , dan anak- anak tersayang, Shafa Najmi Tsabitah Kusumo, Inatsan Yasyfa Fadhillah Nugroho dan Muhammad Arsyad Musthafa yang penuh cinta, doa dan tidak pernah bosan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan

Pasca Sarjana ini juga untuk sahabat ibu Fauziah,S.Kom,MMSi yang dengan sabar membantu penulis dalam penelitian tesis ini.

Penulis sadar, hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kesalahan disana-sini namun penulis berharap semoga thesis ini dapat menjadi sumbangsih penulis dalam dunia ilmiah dan pendidikan Indonesia.

Depok , 24 Deesember 2016



Elis Yuli Sudaryati

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



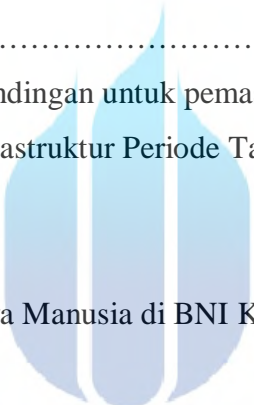
## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah .....	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	12
1.5. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II. DESKRIPSI (OBJEK PENELITIAN)</b> .....	<b>16</b>
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	16
2.2. Sumber daya manusia .....	21
2.3. Lingkup Bidang Usaha.....	23
2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan .....	29
2.5. Proses atau Kegiatan Fungsi Bisnis Perusahaan .....	31
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>35</b>
3.1. Kajian Teori .....	33
3.2. Penelitian Terdahulu .....	87



3.3. Kerangka Pemikiran .....	94
3.4. Hipotesis .....	96
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>94</b>
4.1. Jenis atau Desain Penelitian .....	95
4.2. Variabel Penelitian .....	96
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	102
4.4. Jenis dan Sumber Data .....	104
4.5. Teknik Pengumpulan Data .....	106
4.6. Teknik Analisis Data .....	107
<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Hasil Penelitian .....	118
5.2. Uji Coba Instrumen Penelitian .....	119
5.3. Analisis Deskripsi Variabel .....	124
5.4. Gambar Deskriptif .....	132
5.5. Uji Asumsi Klasik .....	138
5.6. Analisis Data .....	142
5.7. Pengujian Hipotesis .....	144
5.8. Matriks Korelasi Antar Dimensi .....	150
5.9. Pembahasan Hasil Penelitian .....	153
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan .....	156
6.2. Saran .....	157
<b>Daftar Pustaka</b>	
<b>Lampiran</b>	
<b>Daftar Riwayat Hidup</b>	

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel 1.1.	Perbandingan perolehan Taplus dan Taplus Bisnis.....	2
Tabel 1.2.	Perubahan biaya administrasi Taplus Bisnis.....	3
Tabel 1.3.	Table perbandingan untuk penyebaran brosur periode 2012-2015 .....	6
Tabel 1.4.	Perbandingan Untuk Pemasangan Spanduk Periode Tahun 2012-2015 .....	6
Tabel 1.5.	Tabel perbandingan untuk pemasangan spanduk 2012-2015	
Tabel 1.6.	Temuan Infrastruktur Periode Tahun 2012-2015.....	9
		
Tabel 2.1.	Sumber Daya Manusia di BNI KCP. Kelapa Dua.....	21
UNIVERSITAS		
Tabel 3.1.	Penelitian Terdahulu .....	87
Tabel 4.1.	Matriks Variabel Operasional .....	101
Tabel 4.2.	Penentuan Sampel dengan Teknik <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i> .....	104

Tabel 4.3.	Matriks Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel .....	118
Tabel 5.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	120
Tabel 5.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	120
Tabel 5.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	121
Tabel 5.4.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	122
Tabel 5.5.	Hasil uji Validitas Variabel tempat .....	122
Tabel 5.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	123
Tabel 5.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	124
Tabel 5.8.	Hasil Uji Reabilitas Variabel Penelitian .....	125
Tabel 5.9.	Hasil Pengukuran Variabel Kualitas Produk .....	126
Tabel 5.10.	Hasil Pengukuran Variabel tempat .....	127
Tabel 5.11.	Hasil Pengukuran Variabel Kualitas Layanan.....	129
Tabel 5.12.	Hasil Pengukuran Variabel Promosi .....	130
Tabel 5.13.	Hasil Pengukuran Variabel keputusan pembelian .....	132
Tabel 5.14.	Deskripsi Data Penelitian.....	133
Tabel 5.15.	Hasil Uji Normalitas .....	140
Tabel 5.16.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	141
Tabel 5.17.	Hasil Uji Regresi Berganda.....	142
Tabel 5.18	Matriks Korelasi Antar Dimensi .....	148
Tabel 5.19.	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	157
Tabel 5.20.	Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	130

## DAFTAR GAMBAR

		<b>Halaman</b>
Gambar 1.1.	Grafik Perbandingan perolehan Taplus dan Taplus Bisnis ..	2
Gambar 2.1.	Gambar Milestone BNI.....	16
Gambar 2.2.	Gambar logo BNI.....	18
Gambar 2.4.	BNI Kantor Cabang Pembantu Kelapa Dua.....	20
Gambar 2.5.	Produk BNI .....	27
Gambar 2.6..	Penghargaan BNI.....	28
Gambar 2.7.	Flowchart Proses Bisnis BNI.....	30
Gambar 3.1	Pengertian Produk .....	38
Gambar 3.3	Tahapan Keputusan Pembelian Produk .....	66
Gambar 3.4.	Kerangka Pemikiran .....	95
Gambar 5.1.	Deskripsi Data Penelitian.....	133
Gambar 5.2.	Histogram Variabel Kualitas Produk .....	134
Gambar 5.3.	Histogram Variabel Kualitas Tempat .....	135
Gambar 5.4.	Histogram Kualitas Layanan .....	136
Gambar 5.5.	Histogram Kualitas Promosi .....	137
Gambar 5.6.	Histogram Keputusan Pembelian .....	138
Gambar 5.7.	Uji Normalitas Data .....	140
Gambar 5.8.	Uji Heterokedastisitas .....	141

**DAFTAR LAMPIRAN**

Frequency Table Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	194
Frequency Table Tempat ( $X_2$ ) .....	196
Frequency Table Kualitas Layanan ( $X_3$ ).....	198
Frequency Table Promosi ( $X_4$ ) .....	202
Frequency Table Keputusan Pembelian (Y).....	205
Uji Normalitas .....	207
Uji Multikolinieritas .....	208
Uji Heterokedastisitas .....	209
Uji Hipotesis Regression.....	210

