



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PRODUK TABUNGAN**

(Studi kasus pada PT Bank Artha Graha Internasional, Tbk
Cabang Sudirman, Provinsi DKI Jakarta)

TESIS

ELISABETH SYLVIE YEYEN JINGI

55115110136

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PRODUK TABUNGAN**

(Studi kasus pada PT Bank Artha Graha Internasional, Tbk
Cabang Sudirman, Provinsi DKI Jakarta)

TESIS

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

ELISABETH SYLVIE YEYEN JINGI

55115110136

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan (Studi Kasus pada PT Bank Artha Graha Internasional, Tbk Cabang Sudirman).

Bentuk Proposal : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Elisabeth Sylvie Yeyen Jingi


NIM : 55115110136

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : 5/11/2016

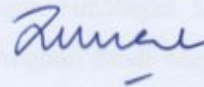
Mengesahkan

Pembimbing Utama



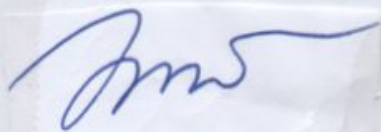
(Dr. Enda Marina, M.Sc.)

Pembimbing II




(Dr. Ir. Augustina Kurniasih, M.E.)

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan (Studi Kasus pada PT Bank Artha Graha Internasional, Tbk Cabang Sudirman Provinsi DKI Jakarta).

Bentuk : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Elisabeth Sylvie Yeyen Jingi

NIM : 55115110136

Program : Magister Manajemen

Tanggal : September 2017

Merupakan hasil penelitian dan 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, September 2017

Elisabeth Sylvie Yeyen Jingi



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank Artha Graha Internasional, Tbk Cabang Sudirman Provinsi DKI Jakarta).

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, secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Enda Marina, M.Sc. selaku pembimbing utama dan Ibu Dr. Ir. Augustina Kurniasih, M.E, sebagai pembimbing II
2. Dr. Mudji Sabar, SE, MBA., selaku penguji pada seminar proposal, Dr. Mirza selaku ketua sidang, Dr. Dendi Anggi Gumilang, SE, MM selaku penguji pada sidang Tesis, Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta seluruh dosen, staf administrasi, dan teman-teman mahasiswa di Mercu Buana tercinta.
3. Papa, Mama, Ce Wendy, Ce Meyllany, Koko Randy dan Ade Andika yang telah mendukung dalam doa dan sebagai motivator dalam hidup.
4. Kakak Valens Daki Soo, SH. yang senantiasa mendukung, membimbing, memberi motivasi dengan segala cinta dan perhatian kepada penulis dari perjalanan pendidikan S1 sampai meraih gelar Master.
5. Sahabat dan teman seperjuangan Ni Wayan Pradnya, S.S.T.Pi, MM. yang telah berjuang bersama dan membantu dalam suka dan duka.
6. Dan kepada pihak-pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu yang mendorong penulis untuk menyelesaikan Tesis ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat

memberi sumbangsih dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam bisnis perbankan.

Jakarta, Oktober 2017

Elisabeth Sylvie Yeyen Jingi

55115110136

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Rumusan Masalah dan Batasan Masalah.....	10
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2. Rumusan Masalah.....	11
1.2.3. Batasan Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1. Maksud Penelitian.....	11
1.3.2. Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat dan Kegunaan Tesis.....	12
1.4.1. Manfaat Penelitian	12
1.4.2. Kegunaan Penelitian.....	13

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah PT Bank Artha Graha Internasional Tbk.....	15
2.2. Lingkup Bidang Usaha	17
2.3. Sumber Daya (Struktur Organisasi Bank Artha Graha)	20
2.4. Tantangan Bisnis	23
2.5. Proses Bisnis Bank Artha Graha	24

BAB III KAJIAN PUSTAKA

3.1. Kajian Teori	28
3.1.1. Konsep <i>Market Driven Strategy</i>	28
3.1.2. Kepuasan Nasabah.....	29
3.1.3. Kualitas Layanan	32
3.1.4. Promosi.....	35
3.1.5. Citra Merek.....	37
3.1.6. Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	39
3.1.7. Hubungan antara Promosi terhadap Kepuasan Nasabah	40
3.1.8. Hubungan antara Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah	40
3.2. Penelitian Terdahulu.....	41
3.3. Kerangka Pemikiran	44
3.4. Hipotesis	45

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian.....	46
4.2. Variabel dan Pengukuran Variabel	48
4.2.1. Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	48

4.2.1.1. Kualitas Layanan	48
4.2.1.2. Promosi	49
4.2.1.3. Citra Merek	49
4.2.2. Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	50
4.2.3. Definisi Operasional Variabel	50
4.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	52
4.3.1. Jenis dan Sumber Data	52
4.3.2. Teknik Pengumpulan Data	53
4.4. Populasi dan Metode Sampling	54
4.4.1. Populasi Penelitian	54
4.4.2. Sampel Penelitian	54
4.5. Teknik Analisis Data	56
4.5.1. Instrumen Penelitian	56
4.5.2. Analisis Statistik Deskriptif	57
4.5.3. Statistik Inferensial	57
4.5.3.1. Uji Asumsi Klasik	58
4.5.3.1.1. Uji Normalitas Data	59
4.5.3.1.2. Uji Multikolinearitas	60
4.5.3.1.3. Uji Heterokedastisitas	60
4.6. Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.6.1. Uji Model Regresi	61
4.6.1.1. Koefisien Determinasi R^2	61
4.6.1.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	61

4.6.2. Uji Pengaruh Variabel Bebas	62
4.6.2.1. Koefisien Regresi	62
4.6.2.2. Uji Secara Parsial (Uji Statistik t).....	62
4.7. Analisis Korelasi antar Dimensi	64

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden	66
5.2. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	70
5.2.1. Hasil Uji Validitas.....	71
5.2.2. Hasil Uji Reabilitas	72
5.3. Analisis Deskriptif Variabel	73
5.4. Hasil Instrumen Penelitian	77
5.4.1. Uji Asumsi Klasik.....	77
5.4.1.1. Uji Normalitas.....	77
5.4.1.2. Uji Multikolinearitas	78
5.4.1.3. Uji Heteroskedastisitas.....	79
5.5. Hasil Pengujian Hipotesis	80
5.6. Korelasi Antar Dimensi	84
5.7 Pembahasan Hasil Penelitian	86

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	91
6.2. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	116
DAFTAR LAMPIRAN	121
RIWAYAT HIDUP.....	134

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan Bank Artha Graha dengan Pesaing	2
Tabel 1.2. Dana Pihak Ketiga, Jumlah Rekening, Jumlah Rekening Giro	4
Tabel 1.3. Rasio Keuangan Bank Artha Graha	4
Tabel 1.4. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Kategori Kualitas Layanan	6
Tabel 1.5. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	6
Tabel 1.6. <i>Pre Survey</i> Permasalahan Layanan di Bank Artha Graha Cabang Sudirman	7
Tabel 1.6. Kategori Kritik dan Saran Tahun 2014-2015	8
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu (Jurnal Internasional)	41
Tabel 3.2. Penelitian Terdahulu (Jurnal Nasional)	43
Tabel 4.1. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	51
Tabel 4.2. Matrik Analisis Korelasi Dimensi	65
Table 4.3. Interpretasi Nilai Korelasi Dimensi	68
Tabel 5.1 Karakteristik Responden	70
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas	71
Tabel 5.3 Hasil Uji Reabilitas	73

Tabel 5.4. Hasil Analisis Deskriptif Variabel	74
Tabel 5.5 Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel 5.6 Hasil Pengujian Model.....	81
Tabel 5.7 Korelasi Antar Dimensi	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT Bank Artha Graha Internasional.....	21
Gambar 2.2. Struktur Organisasi Bank Artha Graha Cabang Sudirman.....	22
Gambar 2.3. Proses Bisnis Divisi <i>Network</i> dan <i>Sales Management</i>	25
Gamabr 2.4. Proses Bisnis Bank Artha Graha Cabang Sudirman	26
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	44
Gambar 5.1 Hasil Pengujian Normalitas Kepuasan Nasabah	78
Gambar 5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80