



**DAP K**

**H PT.**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
JAKARTA  
2015**



DAP K

H PT.



gram

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

55112520055

UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
JAKARTA

2015



PENGARUH KU

(Studi Kasus)



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

PENGESAHAN

: PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASI PADA LOYALITAS  
NASABAH PT. RABOBANK INTERNASIONAL INDONESIA (Studi  
Kasus Pada Produk CASA dan DEPOSITO di Cabang Tanah Abang  
Jakarta)



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASI PADA LOYALITAS NASABAH PT. RABOBANK INTERNASIONAL INDONESIA (G...)

Bentuk Tes

Nama

N I M

Program

Tanggal

Merupakan

Dosen Pem

Magister M.

Tesis ini bel

sejenis di pe

yang diguna

kebenaranny



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



9. Istri dan anak-anak tercinta, Mailatul Sadiah, Hauzan Ariq Bakri, Aurellia Nadira Putri dan Ragah Attallah Bakri yang senantiasa memberikan dukungan dan pengorbanan waktu dalam menyelesaikan penulisan ini.
10. Kholifah Wiya, sahabat penulis yang membantu dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan tesis ini, terimakasih atas waktu dan diskusinya.
11. Rekan-rekan seperjuangan Pascasarjana Magister Manajemen, terima kasih untuk pertemananan dan dukungannya pada penulis, terutama untuk Paramitha dan Amriansyah.
12. Manajer ng sudah  
 member membantu  
 penulis .  
 Pen a purna dan  
 banyak kek miliki  
 dan dipahani p kan  
 dalam kesempurna kembangan  
 Kira kembangan  
 investasi di



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Mei 2015

## DAFTAR ISI

## Halaman

ABSTRAK		iii
LEMBAR PENGESAHAN		v
PERNYATAAN		vi
KATA PENGANTAR		vii
DAFTAR ISI		ix
DAFTAR TABEL		xiii
DAFTAR GAMBA		xv
DAFTAR LAMPIR		xviii
BAB I. PENDAHULUAN		1
1.1 Latar Belakang		1
1.2 Identifikasi Masalah		14
1.2.1 Latar Belakang		14
1.2.2 Rumusan Masalah		14
1.2.3 Tujuan Penelitian		15
1.3 Batasan Masalah		15
1.3.1 Batasan Masalah		15
1.3.2 Batasan Masalah		16
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....		16
1.4.1 Manfaat Penelitian.....		16
1.4.2 Kegunaan Penelitian .....		17
BAB II. DESKRIPSI PT. BANK RABOBANK INTERNATIONAL INDONESIA		18
2.1 Sejarah Perusahaan.....		18
2.2 Ruang Lingkup dan Bidang Usaha.....		20
2.3 Sumber Daya Perbankan.....		22



2.4	Tantangan Bisnis.....	24
2.5	Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis Marketing Pernamkan.....	25
<b>BAB III.</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS</b>	<b>28</b>
3.1	Kajian Teori.....	28
3.1.1	Kualitas Produk.....	28
3.1.2	Promosi.....	32
3.1.3	Kepuasan.....	41
3.1		43
3.2	Pe	50
3.3	Ke	53
3.4	Hi	53
<b>BAB IV</b>	<b>METOD</b>	<b>55</b>
4.1	Je	55
4.2	Va	55
4.3	De	56
4.4	Je	63
4.5	Te	64
4.6	Po	65
4.7	M	67
4.8	j	80
4.9	c	82
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>84</b>
5.1	Karakteristik Responden .....	84
5.2	Distribusi Data.....	84
5.3	Hasil Pengujian Data.....	85
5.3.1.	Uji <i>Validitas</i> .....	85
5.3.2.	Uji <i>Reabilitas</i> .....	86
5.3.3.	Uji <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i> .....	88
5.3.4.	Uji Kesesuaian Model.....	93



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

5.3.5. Uji Hipotesis.....	99
5.3.6. Matrix Korelasi Hubungan Dimensi - Dimensi pada Variabel Bebas terhadap variabel Terikat.....	112
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>117</b>
6.1 Kesimpulan.....	117
6.2 Saran dan Implikasi Manajerial.....	119
6.3 Keterbatasan.....	121
<b>BABVII DAFTA</b>	<b>122</b>



### DAFTAR TABEL

TABEL	Naskah	Halaman
1.1	Tabel Rating 120 Bank di Indonesia.....	3
2.1	Tabel Nama Produk Rabobank Indonesia.....	21

2.2	Tabel Jumlah Bank Periode 2013.....	24
2.3	Tabel Transaksi ATM.....	27
3.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	51
4.1	Tabel Operasional Variabel.....	57
4.2	Tabel Variabel Penelitian.....	72
4.3	Tabel Persamaan Modal Struktural Pada Diagram Jalur.....	74
4.4	Tabel Persamaan Model Pengukuran <i>Exogenous Construct</i> Pada Diagram Jalur.....	74
4.5	Tabel Pe Jalur.....	75
4.6	Tabel Va	81
4.7	Tabel Va	81
5.1	Tabel Di	84
5.2	Tabel Uj	86
5.3	Tabel Re	87
5.4	Tabel Re	87
5.5	Tabel Re	87
5.6	Tabel Re	87
5.7	Tabel Uj	95
5.8	Tabel Uj	96
5.9	Tabel Uj	97
5.10	Tabel Uj	98
5.11	Tabel Pa	101
5.12	Tabel M	112
5.13	Tabel Matrik Korelasi Dimensi (Y) .....	113



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Naskah	Halaman
1.1	Gambar Data Promosi 2013.....	5
1.2	Gambar Saving Cabang Tanah Abang.....	7

1.3	Gambar Giro Cabang Tanah Abang.....	8
1.4	Gambar Deposito Cabang Tanah Abang.....	9
1.5	Gambar Grafik Produk.....	10
1.6	Gambar Grafik Komplain Nasabah.....	11
1.7	Gambar Grafik Jumlah Komplain Nasabah.....	12
2.1	Gambar Struktur Organisasi Internal PT.Bank Rabobank International Indonesia.....	23
3.1	Gambar Kerangka Pemikiran.....	53
4.1	Gambar	70
4.2	Gambar	71
4.3	Gambar	73
4.4	Gambar	76
5.1	Gambar	89
5.2	Gambar	90
5.3	Gambar	91
5.4	Gambar	92
5.5	Model P	100
5.6	Model P	100



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Naskah	Halaman
1	Surat Ijin Penelitian Kepada PT. Rabobank International Indonesia.....	125
2	Kuisisioner Penelitian.....	126
3	Hasil Tabulasi Kuisisioner Penelitian.....	127



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**