



JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMBUKA REKENING PADA
PT.BANK DBS INDONESIA LOKASI CABANG PONDOK INDAH**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA

Suci Fitri Windi Hanifah Aprilia

55114110008

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2016



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMBUKA REKENING PADA
PT.BANK DBS INDONESIA LOKASI CABANG PONDOK INDAH**

TESIS

Suci Fitri Windi Hanifah Aprilia

55114110008

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2016

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah membuka rekening pada PT.Bank DBS Indonesia lokasi cabang Pondok Indah.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Suci Fitri Windi Hanifah Aprilia

NIM : 55114110008

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 20 Juli 2016

Mengesahkan,

Pembimbing

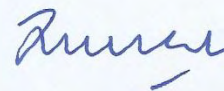

UNIVERSITAS
R. Astini
MERCU BUANA
(Dr.Rina Astini,ME)

Direktur Program Pascasarjana
Manajemen



(Prof.Dr.Didik J.Rachbini)

Ketua Program Studi Magister



(Dr.Augustina Kurniasih,ME)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Membuka Rekening pada PT. Bank DBS Indonesia lokasi cabang Pondok Indah.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Suci Fitri Windi Hanifah Aprilia

NIM : 55114110008

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 20 Juli 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 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, 20 Juli 2016



(Suci Fitri Windi Hanifah Aprilia)

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Maksud dan Tujuan Tesis	11
1.5 Maksud dan Kegunaan Tesis.....	12
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	13
2.2 Lingkup Bidang Usaha	14
2.3 Sumber Daya	18
2.4 Tantangan Bisnis di Perusahaan	18
2.5 Proses Bisnis di Perusahaan	19
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Teori	20
3.2 Penelitian Terdahulu	40

3.3 Kerangka Pemikiran	46
3.4 Hipotesis	46
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Desain Penelitian	48
4.2 Variabel dan Pengukuran Penelitian	49
4.3 Jenis dan Sumber Data	54
4.4 Populasi dan Metode Sampling	55
4.5 Metode Analisis	58
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian	75
5.2 Pembahasan	104
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	107
6.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Perbankan	3
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Rekening	4
Tabel 1.3 Keunggulan PT.Bank DBS Indonesia	6
Tabel 3.1 Ukuran Kualitas Layanan	34
Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 4.1 Variabel Penelitian.....	45
Tabel 4.2 Ukuran GOF Statistic	62
Tabel 4.3 Korelasi Antar Dimensi	73
Tabel 4.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	74
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	77
Tabel 5.4 Uji Validitas Kualitas Produk	80
Tabel 5.5 Uji Validitas Promosi	81
Tabel 5.6 Uji Validitas Kualitas Layanan	83
Tabel 5.7 Uji Validitas Keputusan Pembelian	85
Tabel 5.8 Hasil Uji Kecocokan Pengukuran	89
Tabel 5.9 Hasil Uji Kecocokan Pengukuran (Modifikasi Pertama)	92
Tabel 5.10 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Penelitian	94
Tabel 5.11 Hasil Pengujian Hipotesis	96
Tabel 5.12 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	99
Tabel 5.13 Matriks Korelasi Dimensi Kualitas Produk terhadap Keputusan	100
Tabel 5.14 Matriks Korelasi Dimensi Promosi terhadap Keputusan	101
Tabel 5.14 Matriks Korelasi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Keputusan.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alasan Pembukaan Rekening	8
Gambar 1.3 Jumlah Orang yang Tertarik dan Tidak Tertarik Membuka Rekening	9
Gambar 2.1 Struktur Perusahaan	17
Gambar 3.1 Tahapan Proses Keputusan Pembelian	38
Gambar 3.2 Rerangka Pemikiran	46
Gambar 5.1 Model Pengukuran Variabel Kualitas Produk	79
Gambar 5.2 Model Pengukuran Variabel Promosi	81
Gambar 5.3 Model Pengukuran Variabel Kualitas Layanan	83
Gambar 5.4 Model Pengukuran Variabel Kualitas Layanan	85
Gambar 5.5 Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian.....	89
Gambar 5.6 Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian (Modifikasi Pertama.....	89
Gambar 5.7 Model Struktural (t-value)	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	113
Lampiran 2 Uji Validitas.....	115
Lampiran 3 Uji Regresi	116
Lampiran 4 Olah Data Kuesioner	117
Lampiran 5 Uji Korelasi Antar Dimensi	119
Lampiran 6 Olah Data Kuesioner	120



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah membuka rekening pada PT.Bank DBS Indonesia lokasi cabang Pondok Indah.

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 yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada: Dr.Rina Astini,ME , sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Dr.Dendi Anggi Gemilang,SE,MM selaku Penguji pada seminar proposal, Prof.Dr Djumarno,MBA selaku Penguji pada ujian Tesis, DR.Ir.Dana Santoso,MEngSc Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Dr.Augustina Kurniasih,ME. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan hingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Penulis