



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
SERTA DAMPAKNYA KEPADA LOYALITAS NASABAH
DEPOSITO PADA BANK SBI INDONESIA CABANG
PEMBANTU SUNTER**



RINI WIJI ASTUTI
55112120278

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



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
SERTA DAMPAKNYA KEPADA LOYALITAS NASABAH
DEPOSITO PADA BANK SBI INDONESIA CABANG
PEMBANTU SUNTER**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

RINI WIJI ASTUTI

55112120278

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Kepada Loyalitas Nasabah Deposito pada Bank SBI Indonesia Cabang Pembantu Sunter

Bentuk Karya Akhir : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Rini Wiji Astuti

NIM : 55112120278

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan
Pembimbing



UNIVERSITAS
MERCUBUANA

(Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D.)

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi Magister
Manajemen



(Dr. Augustina Kurniasih, M.E.)

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Kepada Loyalitas Nasabah Deposito pada Bank SBI Indonesia Cabang Pembantu Sunter

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Rini Wiji Astuti

NIM : 55112120278

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

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 yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 27 Februari 2015



(Rini Wiji Astuti)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah serta dampaknya kepada Loyalitas Nasabah Deposito pada Bank SBI Indonesia cabang pembantu Sunter.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Muchsin Saggaf Shihab, M.BA., Ph.D. selaku penguji pada seminar proposal dan Ujian Tesis yang telah memberikan masukan kepada penulis.
3. Dr. Augustina Kurniasih, M.E. selaku Ketua penguji pada Ujian Tesis yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya.
5. Seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen yang telah membantu penulis pada saat proses perkuliahan.
6. Ibu Helmy Baharuddin selaku *Sub-Branch Manager* dan Ibu L. krisnawati selaku *Head Operational*, Fera, Suci dan Nila beserta staf PT. Bank SBI Indonesia cabang pembantu Sunter yang telah memberikan data – data yang diperlukan oleh penulis serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas di kantor.
7. Keluarga tercinta dan keluarga saragih yang telah memberikan dukungan kepada penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.
8. Joiner Saragih yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
9. Rekan – rekan MM 404 khususnya Wawan, Vika, Randi, mba Diani dan Waty yang telah memberikan banyak masukan yang positif kepada penulis dari awal perkuliahan hingga penyelesaian Tesis ini.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa Tesis ini masih memiliki banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar – benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar Tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Februari 2015

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Batasan Masalah.....	12
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	13
BAB 2 DESKIRPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	15
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	16
2.3 Sumber Daya Manusia.....	19
2.4 Tantangan Bisnis.....	20
2.5 Proses atau Kegiatan Fungsi Bisnis.....	20
BAB 3 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Layanan.....	22
3.2 Kualitas Produk.....	23
3.3 Kepercayaan.....	26
3.4 Kepuasan Nasabah.....	29
3.5 Loyalitas Nasabah.....	31
3.6 Kajian Penelitian Terdahulu.....	35
3.7 Kerangka Penelitian.....	37
3.8 Hipotesis.....	39

BAB 4 METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis Penelitian.....	40
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
4.3 Operasional Variabel.....	42
4.4 Jenis Data.....	46
4.5 Metode Pengumpulan Data.....	46
4.6 Teknik Analisis Data.....	47
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden.....	58
5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
5.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	63
5.4 Hasil Uji Normalitas.....	66
5.5 Hasil uji Hipotesis.....	67
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	92
6.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	101
CURICULUM VITAE.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peringkat Bank Dengan Pelayanan Prima Tahun 2014.....	5
Tabel 1.2	Jumlah Penempatan dan Pencairan Deposito Tahun 2013.....	7
Tabel 1.3	Jumlah Pengaduan Nasabah.....	8
Tabel 1.4	Peringkat Terendah Pertumbuhan <i>Customer Deposit</i> Pada Bank Kelompok Buku 1.....	9
Tabel 2.1	Ketentuan Produk Simpanan Bank SBI Indonesia.....	17
Tabel 2.2	Biaya Layanan Pada Bank SBI Indonesia.....	19
Tabel 3.1	Kajian Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 4.1	Operasional.....	44
Tabel 4.2	Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	49
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria.....	58
Tabel 5.2	Hasil Pengujian Validitas.....	62
Tabel 5.3	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	63
Tabel 5.4	Uji t Jalur Model 1.....	68
Tabel 5.5	Koefisien Determinasi (R^2) Jalur Model 1.....	70
Tabel 5.6	Uji F Jalur Model 1.....	71
Tabel 5.7	Koefisien Korelasi Variabel Jalur Model 1.....	72
Tabel 5.8	Uji t Jalur Model 2.....	75
Tabel 5.9	Koefisien Determinasi (R^2) Jalur Model 2.....	78
Tabel 5.10	Uji F Jalur Model 2.....	79
Tabel 5.11	Koefisien Korelasi Variabel Jalur Model 2.....	80
Tabel 5.12	Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	83
Tabel 5.13	Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Siklus Pembelian.....	32
Gambar 3.2	Kerangka Penelitian.....	38
Gambar 5.1	Hasil Pengujian Normalitas Model 1 dan Model 2	66
Gambar 5.3	Kausal Empiris Antar Jalur Model 2.....	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner penelitian.....	101
Lampiran 2	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas layanan.....	107
Lampiran 3	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas produk.....	108
Lampiran 4	Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan.....	109
Lampiran 5	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah.....	110
Lampiran 6	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Nasabah.....	111
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas.....	112
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas.....	117
Lampiran 9	Hasil Uji Normalitas.....	118
Lampiran 10	Uji Jalur 1.....	119
Lampiran 11	Uji Jalur 2.....	120



UNIVERSITAS
MERCU BUANA