



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH TABUNGAN PADA
BANK CIMB NIAGA BINTARO**

UNIVERSITAS
OLEH
ARIO HARTONO
55111110080
MERCU BUANA

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



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH TABUNGAN PADA
BANK CIMB NIAGA BINTARO**

TESIS

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
ARIO HARTONO
5511110080

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

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank CIMB Niaga Bintaro**

Bentuk Tesis : Penelitian Lapangan

Nama : Ario Hartono

NIM : 55111110080

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 9 Oktober 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Oktober 2015



Ario Hartono

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank CIMB Niaga Bintaro

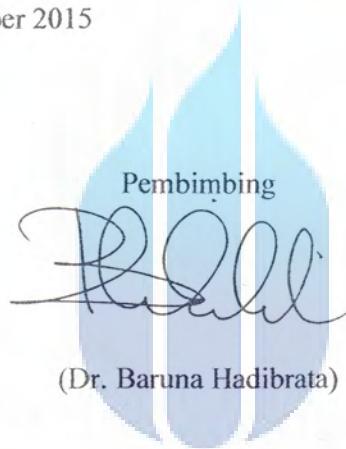
Bentuk Tesis : Penelitian Lapangan

Nama : Ario Hartono

NIM : 55111110080

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 9 Oktober 2015



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana

Mengesahkan
Ketua Program Studi Magister Manajemen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Didik J. Rachbini".

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

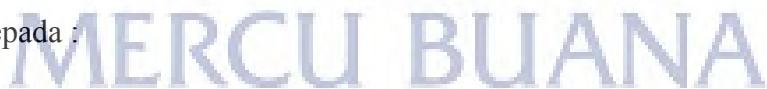
A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Augustina Kurniasih".

(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjudkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank CIMB NIAGA Bintaro.

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, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :



1. Dr. Baruna Hadibrata selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Augustina Kurniasih, M.E selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, MM. selaku dosen penguji pada sidang tesis.

5. Dr. Suharno Pawirosumarto, MM. selaku dosen penguji pada sidang tesis.
6. Bapak dan Ibu Staff pengajar Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya melalui kegiatan pembelajaran.
7. Seluruh staff administrasi Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
8. Istri dan anak-anak tercinta yang telah memberikan segala kasih dan perhatiannya, sehingga penulis terdorong untuk menyelesaikan cita-cita memenuhi harapan keluarga.
9. Seluruh Staff dan Pimpinan Bank CIMB Niaga Bintaro yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang penulis ajukan.

Semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalaq semua kebaikan Bapak/Ibu/Saudara/i dan teman-teman sekalian dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

Jakarta, Oktober 2015
Penulis

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	7
1.2.1 Identifikasi Masalah	7
1.2.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1 Maksud Penelitian	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Aspek Teori	9
1.4.2 Kegunaan Aspek Praktis	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	11
2.2 Lingkup Bidang Usaha	14
2.3 Sumber Daya.....	16
2.4 Tantangan Bisnis Di Perusahaan	17
2.5 Proses Bisnis Di Perusahaan	18

BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN

DAN HIPOTESIS	23
3.1 Kajian Teori	23
3.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	23
3.1.2 Pengertian Pemasaran	24
3.1.3 Pengertian Loyalitas Nasabah Tabungan	25
3.1.4 Dimensi dan Indikator Loyalitas Nasabah Tabungan	27
3.1.5 Pengertian Kualitas Produk.....	30
3.1.6 Pengertian Produk	34
3.1.7 Dimensi Kualitas Produk	35
3.1.8 Korelasi Antar Dimensi Variabel Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan.....	37
3.1.9 Pelayanan	38
3.1.10 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	39
3.1.11 Dimensi Kualitas Pelayanan	40
3.1.12 Korelasi Antar Dimensi Variabel Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan.....	43
3.1.13 Pengertian Kepercayaan.....	43
3.1.14 Pengukuran Kepercayaan Konsumen	44
3.1.15 Dimensi Kepercayaan Konsumen	46
3.1.16 Korelasi Antar Dimensi Variabel Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan.....	48
3.2 Penelitian Terdahulu	49
3.3 Kerangka Pemikiran	57
3.4 Hipotesis	59

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN **60**

4.1 Jenis Desain Penelitian.....	60
4.2 Ruang Lingkup Penelitian	60
4.3 Lokasi Penelitian	60
4.4 Pendekatan Penelitian	61

4.5 Variabel Penelitian	61
4.6 Populasi dan Sampel Penelitian	68
4.7 Jenis dan Sumber Data	69
4.8 Teknik Pengumpulan Data	70
4.9 Teknik Analisis Data.....	71
4.10 Uji Instrumen	
71	
4.11 Uji Asumsi Klasik	74
4.12 Uji Hipotesis	76
4.13 Analisis Koefisien Korelasi	79
4.14 Analisis Korelasi Antar Dimensi	81
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	82
5.2 Uji Instrumen	85
5.3 Uji Asumsi Klasik	96
5.4 Uji Hipotesis	102
5.5 Analisis Koefisien Korelasi	110
5.6 Analisis Korelasi Antar Dimensi	113
5.7 Pembahasan Hasil Penelitian	114
MERCU BUANA	
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	118
6.1 Kesimpulan.....	118
6.2 Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	124
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	157

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Rekening Tabungan di Bank CIMB Niaga	4
Tabel 1.2	Daftar Bank Domestik Dalam Indonesian Service Quality Index	5
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	63
Tabel 4.2	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	79
Tabel 4.3	Matrik Korelasi Antar Dimensi	81
Tabel 5.1	Jenis Kelamin Responden.....	82
Tabel 5.2	Usia Responden	83
Tabel 5.3	Status Perkawinan Responden.....	84
Tabel 5.4	Uji Validitas Terhadap Kualitas Produk Tahap 1	87
Tabel 5.5	Uji Validitas Terhadap Kualitas Produk Tahap 2	88
Tabel 5.6	Uji Validitas Terhadap Pelayanan Tahap 1	89
Tabel 5.7	Uji Validitas Terhadap Pelayanan Tahap 2	90
Tabel 5.8	Uji Validitas Terhadap Kepercayaan Tahap 1	91
Tabel 5.9	Uji Validitas Terhadap Kepercayaan Tahap 2	92
Tabel 5.10	Uji Validitas Loyalitas Nasabah Tabungan Tahap 1	93
Tabel 5.11	Uji Validitas Loyalitas Nasabah Tabungan Tahap 2	94
Tabel 5.12	Uji Reliabilitas.....	96
Tabel 5.13	Uji Normalitas Data.....	97
Tabel 5.14	Uji Auto Korelasi	99

Tabel 5.15	Uji Multikolinieritas	100
Tabel 5.16	Analisis Regresi Linier Ganda.....	102
Tabel 5.17	Uji Koefisien Determinasi Model Regresi	105
Tabel 5.18	Uji (F) Secara Simultan	106
Tabel 5.19	Uji Parsial (Uji t)	108
Tabel 5.20	Korelasi X1 dengan Y	110
Tabel 5.21	Korelasi X2 dengan Y	111
Tabel 5.22	Korelasi X3 dengan Y	112
Tabel 5.23	Korelasi X1, X2, dan X3 dengan Y (ganda)	112
Tabel 5.24	Matrik Korelasi Antar Dimensi	113



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.	Korelasi Antar Dimensi Variabel Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan	37
Gambar 3.2.	Korelasi Antar Dimensi Variabel Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan	43
Gambar 3.3.	Korelasi Antar Dimensi Variabel Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan	48
Gambar 3.4.	Model Penelitian	58
Gambar 5.1	Jenis Kelamin Responden	83
Gambar 5.2	Usia Responden.....	84
Gambar 5.3	Status Perkawinan Responden	85
Gambar 5.4	Uji Normalitas.....	97
Gambar 5.5	Scatterplot.....	101

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Daftar Isian Kuisioner	124
Lampiran 2 – Uji Validitas Pretes.....	140

