PENGARUH KUALITAS PRODUK *MOBILE BANKING*, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk CABANG JAKARTA DURI KOSAMBI

TESIS

Oleh

CITRA RIZKITA

55112120241

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

2015

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

PENGARUH KUALITAS PRODUK *MOBILE BANKING*, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk CABANG JAKARTA DURI KOSAMBI

TESIS

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

Oleh

CITRA RIZKITA

55112120241

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

2015

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

LEMBAR PENGESAHAN

Judul	: Pengaruh Kualitas Produk *Mobile Banking*, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jakarta Duri Kosambi
Bentuk Tesis	: Penelitian
Nama	: Citra Rizkita
Nim	: 55112120241
Program	: Magister Manajemen
Tanggal	: 26 Februari 2015

Pembimbing Utama

Dr. Rina Astini, SE., MM.

Direktur Program Pascasarjana	Ketua Program Studi Magister Manajemen
(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)	(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

PERNYATAAN

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

Judul	:	Pengaruh Kualitas Produk *Mobile Banking*, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jakarta Duri Kosambi
Bentuk Tesis	:	Penelitian
Nama	:	Citra Rizkita
NIM	:	55112120241
Program	:	Magister Manajemen
Tanggal	:	26 Februari 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manjemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 26 Februari 2015

METERAI TEMPEL

CAAA9ACF544853610

6000 DJP

Citra Rizkita

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Karunia dan Ridho Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk *Mobile Banking*, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jakarta Duri Kosambi".** Tesis ini penulis susun dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Program Pascasarjana Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan hingga terwujudnya Tesis ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Rina Astini, SE., ME selaku Pembimbing Utama yang penuh kesabaran dan memberikan arahan selama penulisan Tesis ini.
3. Bpk. Dr. Ir. Ahmad Fachrodji, MM selaku Penguji dalam uji sidang Tesis yang telah banyak memberikan arahan hingga lebih sempurnanya Tesis ini.
4. Bapak Priyono SE., ME selaku Penguji dalam uji sidang Tesis yang juga telah memberikan banyak arahan yang sangat bermanfaat bagi penulisan Tesis ini.
5. Seluruh Dosen Program Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis hingga Tesis ini terwujud.
6. Ibu Wuriyantini selaku Cash Outlet Manager Bank Mandiri Jakarta Duri Kosambi dan Shasty, Dede, Ria serta seluruh staff yang selalu memberi motivasi, dukungan selama penulis menyelesaikan penyusunan Tesis.

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

7. Suami tercinta dan calon buah hati, kedua Papa dan Mama tersayang, dan seluruh keluarga yang telah banyak memberikan inspirasi, semangat, doa, pengorbanan hingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
8. Teman-teman di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana terutama Ahmad Said, Avi Widita K, Lukman Cahyono dan Raden M. Arie yang saling memberikan semangat dalam penulisan Tesis ini.
9. Para sahabat penulis Shelly, Shana, Indah, Shinta dan lainnya yang membantu memberikan dukungan dalam penulisan Tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu pada kesempatan ini penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan penyusunan Tesis dimasa mendatang. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 26 Februari 2015

Citra Rizkita

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT i
ABSTRAK ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
PERNYATAAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah 7
1.2.1. Identifikasi Masalah 7
1.2.2. Perumusan Masalah 8
1.2.3. Batasan Masalah 8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.4. Manfaat Penelitian 9

BAB II.DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan 10
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha 11
2.3. Sumber Daya 15
2.4. Tantangan Bisnis 15
2.5. Proses Fungsi Bisnis 16

UNIVERSITAS MERCU BUANA
lib.mercubuana.ac.id
Menteng

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Pustaka 18
3.1.1. Kualitas Produk 18
3.1.2. Kualitas Pelayanan 22
3.1.3. Citra Merek 26
3.1.4. Loyalitas Pelanggan 29
3.2. Penelitian Terdahulu 31
3.3. Kerangka Pemikiran 33
3.4. Hipotesis 34

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Desain Penelitian 36
4.2. Ruang Lingkup 36
4.3. Lokasi Penelitian 36
4.4. Variabel Penelitian 37
4.4.1. Definisi Konsep 37
4.4.2. Definisi Operasional 38
4.5. Populasi Dan Sampel Penelitian 39
4.5.1. Populasi 39
4.5.2. Sampel 40
4.6. Jenis dan Sumber Data 41
4.7. Teknik Pengumpulan Data 42
4.8. Teknik Analisis Data 43
4.8.1. Uji Validitas Data 43
4.8.2. Uji Reliabilitas Data 43
4.8.3. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik 44
4.8.4. Uji Hipotesis 46
4.8.5. Analisis Korelasi Dimensi 48

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 50

UNIVERSITAS MERCU BUANA
lib.mercubuana.ac.id
Menteng

5.2. Hasil Penelitian 50
5.2.1. Penyajian Data 50
5.2.2. Karakteristik Responden 50
5.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas 53
5.2.4. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik 55
5.2.5. Uji Hipotesis 58
5.2.6. Pengujian Korelasi antar Dimensi 65
5.3. Pembahasan Hasil Penelitian 67

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN
6.1. Kesimpulan 69
6.2. Saran 70
6.2. Saran Bagi Penelitian Berikutnya 73

DAFTAR PUSTAKA 74
LAMPIRAN 76
RIWAYAT HIDUP 96

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Tabel Indeks Loyalitas Nasabah Bank (2012-2014) 2
Tabel 1.2 Peringkat Produk Tabungan tahun 2012 6
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu 31
Tabel 4.1 Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Penelitian 38
Tabel 4.2 Contoh Skala Ordinal 42
Tabel 4.3 Matriks Korelasi Antar Dimensi 49
Tabel 5.1 Jenis Kelamin 50
Tabel 5.2 Lama Menjadi Nasabah 51
Tabel 5.3 Penghasilan Responden 51
Tabel 5.4 Usia Responden 52
Tabel 5.5 Aktifitas *Mobile Banking* 52
Tabel 5.6 Uji Validitas Kualitas Produk *Mobile Banking* (X_1) 53
Tabel 5.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2) 53
Tabel 5.8 Uji Validitas Citra Merek (X_3) 54
Tabel 5.9 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) 54
Tabel 5.10 Uji Reliabilitas 55
Tabel 5.11 Uji Kolmogorov Smirnov 56
Tabel 5.12 Uji Multikolinearitas 57
Tabel 5.13 Perhitungan Koefisien Regresi Berganda 59
Tabel 5.14 Uji Statistik F 60
Tabel 5.15 Uji Statistik T 61
Tabel 5.16 Korelasi nilai R dan R Square 64
Tabel 5.17 Interpretasi Koefisien Korelasi 64
Tabel 5.18 Matriks Korelasi antar Dimensi 65

UNIVERSITAS MERCU BUANA
lib.mercubuana.ac.id
Menteng

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Daftar *User Mandiri Mobile* Tahun 2012-2013 3
Gambar 1.2 Hasil Prestudy terhadap Kualitas Produk *Mobile Banking*..... 4
Gambar 1.3 Peta Persaingan Service Antar Bank 5
Gambar 1.4 Hasil Prestudy terhadap Kualitas Pelayanan 5
Gambar 1.5 Hasil Prestudy terhadap Citra Merek..... 7
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri Jakarta Duri Kosambi..... 15
Gambar 2.2 Alur Proses Pembukaan Rekening Bank Mandiri 17
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran 33
Gambar 3.2 Model Penelitian..... 34
Gambar 5.1 Normal P-P Plot..... 55
Gambar 5.2 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas 58

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuesioner ……	77
2	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan..…...	87
3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk *Mobile Banking* …….	88
4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan……	89
5	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek ……..	90
6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan ….	91
7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek ……	91
8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk *Mobile Banking*……..……	91
9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan ……	92
10	Tabel T ……	93
11	Tabel F ……	94
12	Tabel R ……	95

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng