



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENJUALAN  
PERSONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PADA BANK BTPN  
CABANG TANGERANG**

**TESIS**

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

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**INDRA KUSUMA AJIE  
NIM : 55112120021**

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

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of Service Quality and Personal Selling on Customer Satisfaction and their impact on Customer Loyalty Bank BTPN Branch Tangerang. Using primary data and secondary data, the primary data obtained from journals, books, and other publications. Secondary data obtained using a questionnaire distributed to respondents, using simple random sampling with total sampling gained as much as 205. Methods of analysis used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) with software Amos 22.0. The result showed that service quality has no effect on customer satisfaction, service quality has no effect on customer loyalty, personal selling have an effect on customer satisfaction, personal selling has no effect on customer loyalty, customer satisfaction have an effect on customer loyalty. Suggestions for further research is necessary to study to test one by one dimension of service quality on customer satisfaction, on customer loyalty and to test one by one dimension of personal selling on customer loyalty Bank BTPN Branch Tangerang.*

*Key Words: Service Quality, Personal Selling, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penjualan Personal terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTPN Cabang Tangerang. Menggunakan data primer dan data sekunder, data primer dikumpulkan melalui jurnal, buku, dan publikasi lainnya. Data sekunder dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden, menggunakan *simple random sampling* dengan total *sampling* yang diperoleh sebanyak 205. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* Amos 22.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, penjualan personal berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, penjualan personal tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam untuk menguji satu persatu dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, terhadap loyalitas nasabah, dan menguji satu persatu dimensi penjualan personal terhadap loyalitas nasabah Bank BTPN Cabang Tangerang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penjualan Personal, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penjualan Personal terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTPN Cabang Tangerang.

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Indra Kusuma Ajie

NIM : 55112120021

Program : Pasca Sarjana Magister Manajemen

Tanggal : 11 Desember 2015

Mengesahkan

Pembimbing Utama

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Dr. Baruna Hadibrata, SE., MM)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

## PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penjualan Personal terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah Bank BTPN Cabang Tangcrang

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Indra Kusuma Ajie

NIM : 55112120021


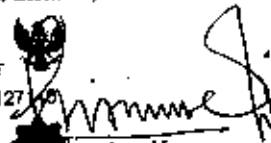
Program : Pasca Sarjana Magister Manajemen

Tanggal : 07 Desember 2015

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

Jakarta, 07 Desember 2015

   
Indra Kusuma Ajie)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan YME serta atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penjualan Personal terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTPN Cabang Tangerang.

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 menyampaikan terima 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, SE., MM., sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Suharno Pawirosumarto, S.Kom., MM., selaku dosen ketua sidang yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis.
3. Prof. Dr. Hapzi, MM., selaku dosen penguji saat sidang yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis.
4. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, beserta segenap jajarannya.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

8. Nasabah dan seluruh staf Bank BTPN Cabang Tangerang.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam dunia pendidikan di Indonesia.

Jakarta, 07 Desember 2015

Penulis



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Perumusan Masalah .....	9
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	9
1.2.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	10
1.3.1. Maksud Penelitian .....	10
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	12
1.4.1. Manfaat Penelitian .....	12
1.4.2. Kegunaan Penelitian .....	12
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Perusahaan .....	13
2.1.1. Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan.....	15
2.2. Lingkup Bidang Usaha .....	16
2.3. Sumber Daya Manusia .....	16
2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan .....	17



2.5. Proses Kredit.....	17
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
3.1. Kajian Pustaka .....	21
3.1.1. Landasan Teori.....	21
3.1.1.1 Kualitas Pelayanan.....	21
3.1.1.2. Penjualan Personal ( <i>Personal Selling</i> ).....	25
3.1.1.3. Kepuasan Pelanggan .....	31
3.1.1.4. Loyalitas Pelanggan .....	33
3.2. Penelitian Terdahulu .....	35
3.3. Kerangka Pemikiran .....	40
3.4. Hipotesis .....	42
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b>	
4.1. Jenis Desain Penelitian .....	43
4.2. Ruang Lingkup / Fokus Penelitian .....	44
4.3. Lokasi Penelitian .....	44
4.4. Pendekatan Penelitian .....	44
4.5. Variabel Penelitian / Fenomena yang diamati .....	45
4.6. Populasi dan Sampel Penelitian .....	49
4.6.1. Populasi .....	49
4.6.2. Sampel .....	49
4.6.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	51
4.7. Jenis dan Sumber Data .....	51
4.8. Teknik Pengumpulan Data .....	51
4.9. Teknik Analisis Data .....	52
4.9.1. Analisis Konfirmatori (CFA) pada SEM .....	53
4.9.2. <i>Regresion Weights</i> pada SEM.....	67
4.10. Korelasi Dimensi antar Variabel .....	67

<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Hasil Penelitian .....	69
5.1.1. Deskripsi Responden .....	70
5.1.2. Deskripsi Variabel .....	70
5.1.3. Uji Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ) .....	75
5.1.4. Uji Reliabilitas .....	77
5.1.5. Pemeriksaan Data .....	79
5.1.6. CFA Model .....	80
5.1.6.1. Uji <i>Goodness of Fit Index</i> CFA Model.....	81
5.1.7. CFA Model Modifikasi .....	81
5.1.8. Model Struktural Lengkap ( <i>Full Model</i> ) .....	83
5.1.8.1. Uji <i>Goodness of Fit Index</i> Full Model.....	85
5.1.9. Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel .....	88
5.2. Pembahasan .....	91
5.2.1. Uji Hipotesis I .....	92
5.3.2. Uji Hipotesis II.....	94
5.3.3. Uji Hipotesis III .....	95
5.3.4. Uji Hipotesis IV.....	95
5.3.5. Uji Hipotesis V.....	96
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan .....	97
6.2. Saran .....	98
6.2.1. Saran untuk bank BTPN Cabang Tangerang.....	98
6.2.2. Saran untuk penelitian selanjutnya .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	101
<b>LAMPIRAN</b> .....	105
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	131

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Sebaran nasabah Bank BTPN Cabang Tangerang berdasarkan Usia.....	1
Tabel 1.2. Hasil observasi <i>mystery shopping</i> (Periode Januari s.d Mei 2015)	2
Tabel 1.3. Sebaran Nasabah BTPN Cabang Tangerang yang Menutup Rekening.....	4
Tabel 1.4. Sebaran Rata-rata Nilai Aktivitas <i>Sales Marketing Officer</i> .....	6
Tabel 1.5. Sebaran kantor bayar pelayanan pensiunan di kota Tangerang..	7
Tabel 3.1. Pengembangan Skala SERVQUAL berdasarkan Lima Faktor Kualitas Jasa .....	23
Tabel 3.2. Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 4.1. Operasionalisasi Variabel .....	46
Tabel 4.2. Skala Likert (gradasi pernyataan / pertanyaan).....	52
Tabel 4.3. <i>Goodness of-Fit Index</i> .....	66
Tabel 4.4. Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel .....	68
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 5.2. Nilai Rata-rata dan Std. Deviasi Variabel Kualitas Pelayanan...	71
Tabel 5.3. Nilai Rata-rata dan Std. Deviasi Variabel Penjualan Personal ...	73
Tabel 5.4. Nilai Rata-rata dan Std. Deviasi Variabel Kepuasan Nasabah ...	74
Tabel 5.5. Nilai Rata-rata dan Std. Deviasi Variabel Loyalitas Nasabah....	75
Tabel 5.6. <i>Standardized Regression Weights</i> .....	76
Tabel 5.7. Hasil Uji <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i> .....	78
Tabel 5.8. Hasil Uji <i>Goodness of Fit Index</i> CFA Model .....	81
Tabel 5.9. Hasil Uji <i>Goodness of Fit Index</i> Full Model .....	88
Tabel 5.10. Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel .....	91
Tabel 5.11. <i>Regression Weights</i> Analisis SEM .....	92

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Pengaduan Nasabah Periode Januari s.d Mei 2015 .....	4
Gambar 2.1. Nilai-Nilai Perusahaan BTPN .....	16
Gambar 3.1. Model Penelitian .....	42
Gambar 5.1. CFA Model .....	80
Gambar 5.2. CFA Model Modifikasi .....	82
Gambar 5.3. Model Struktural Lengkap ( <i>Full Model</i> ) .....	84



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	105
Lampiran 2. Data Kuesioner .....	109
Lampiran 3. Normalitas Data .....	125
Lampiran 4. Model <i>Fit Summary</i> .....	127



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA