



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

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**INDRA KUSUMA AJIE
NIM : 55112120021**

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



**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

MERCU BUANA

**INDRA KUSUMA AJIE
NIM : 55112120021**

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

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 Tangerang

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Indra Kusuma Ajie

NIM : 5 5 1 1 2 1 2 0 0 2 1

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



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 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
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
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
-------------------------	----

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

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

BAB IV. METODE PENELITIAN

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

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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 1	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

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

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

DAFTAR PUSTAKA	101
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	105
-----------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	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



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

