

## LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN TESIS



Nama Mahasiswa : **DELLIH WIJAYA**

NIM/NIRM : 2004-01-017/---

Program Studi : **MAGISTER MANAJEMEN**

Konsentrasi : **PEMASARAN**

Telah dinyatakan lulus ujian Tesis pada tanggal 11 September 2009 dihadapan Pembimbing dan Penguji di bawah ini.

Pembimbing,

**Dr. Ir. Sunar Abdul, MS.**

Tim Penguji :

KETUA : **Ir. Alirahman, MSc., Ph.D**

ANGGOTA : 1. **Dr. Ir. Sunar Abdul, MS**

2. **Prof.Dr. Tumari Jatileksono, MA**

3. **Dr. Ir. Eddy Herjanto, SE., MSc**

4. **Osriman Oesman, Dipl.Ind.Desg.,MM**

Jakarta, 11 September 2009

**UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN (S-2)**

Direktur,

**Ir. Alirahman, MSc., Ph.D**



## SURAT PERNYATAAN

Dengan surat ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Indonusa Esa Unggul maupun di Perguruan Tinggi lain. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis menjadi acuan dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini dan sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku di Universitas Indonusa Esa Unggul.

Jakarta, ..... *OKTOBER 2009* .....



## ABSTRAK

DELLIH WIJAYA, *Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Produk Tabungan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Kantor Kas PT Bank ABCD, Tbk* (dibimbing oleh Sunar Abdul).

Bank-bank yang kurang memiliki nasabah yang loyal akan lebih tertekan dibanding dengan bank-bank yang memiliki nasabah yang loyal, dengan demikian menuntut adanya pelayanan prima yang menyeluruh dari masing-masing bank untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya. Untuk meningkatkan jumlah nasabah, Bank ABCD pada tahun 2003 bekerjasama dengan salah satu kampus di Tangerang membuka kantor kas di lingkungan kampus. Pihak kampus mengharuskan seluruh mahasiswa dan karyawannya membuka rekening tabungan Bank ABCD. Dalam pengelolaannya terdapat masalah yaitu rekening tersebut tidak diaktifkan oleh mahasiswa, dan hampir tidak ada dana mengendap. Masalah tersebut menjadi obyek penelitian yang bertujuan untuk menganalisis lebih lanjut mengenai penggambaran atau deskripsi dari masing-masing variabel citra merek, kualitas pelayanan, produk tabungan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah; analisis pengaruh variabel citra merek, kualitas pelayanan, dan produk terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah; serta variabel mana yang merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Untuk menganalisis masalah tersebut, maka digunakan metode penelitian survey & analisis regresi. Variabel regresi adalah citra merek, kualitas pelayanan, produk tabungan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Dari 1797 populasi dengan alpha 0.05 didapat 327 sampel responden. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa citra merek, kualitas pelayanan, dan produk tabungan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil persamaan regresi dan koefisien Beta, diketahui bahwa yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah adalah citra merek, kemudian kualitas pelayanan. Sedangkan produk tabungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Triono (2008), Kartika (2006), dan Ndaumanu (2009) yang menyatakan bahwa citra merek mempengaruhi kepuasan. Serta Berdasarkan hasil koefisien determinasi diketahui bahwa perubahan dari variabel loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel citra merek, kualitas pelayanan, dan produk tabungan sebesar 33.6%, sisanya sebesar 66.4% dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan variabel kepuasan mempengaruhi 34.1% variabel loyalitas, sementara sisanya 66.9% dipengaruhi oleh variabel lain. Dari kedua model yang diuji tersebut terlihat bahwa variabel kepuasan lebih mempengaruhi loyalitas daripada variabel citra merek, kualitas pelayanan, dan produk tabungan secara simultan.

**Kata kunci:** citra merek, kualitas pelayanan, produk, kepuasan, loyalitas nasabah