

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN CITRA BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
ERA COVID 19**

(Studi Kasus di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang)



Oleh

RORA ROSMAYA SARI

NPM. 2017501012

**UNIVERSITAS INDOGLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
PALEMBANG
2021**



FM-PM-09.5/05

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER**

PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

JUDUL TESIS

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Bank terhadap
Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Mandiri Persero Kantor Cabang
Palembang)**

Nama Mahasiswa : Rora Rosmaya Sari
NPM : 2017501012
Program Studi : Manajemen Program Magister
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah Memenuhi Kriteria Dan Disetujui Perbaikan Tesis

Palembang,
Pembimbing Utama,

**Dr. Hj. Luis Marnisah, MM, CLMA,
CIQnR
NIDN 0005096301**

Ketua Komisi Penguji,

**Dr. Harsi Romli, Ak., M.M., CA
NIDN 8815640017**

Palembang,
Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI



**Endah Dewi Purnamasari, SE., MM
NIDN 0204128602**

Palembang,
Pembimbing Pendamping,

**Dr. Fakhry Zamzam., MM, CIRR.,
CIQaR., CIQnR
NIDN 0229105402**

Anggota Komisi Penguji,

**Dr. Tien Yustini., SE., M.Si, CIRR.,
CLMA
NIDN 0228047001**

Palembang,
Ketua Program Studi Manajemen
Program Magister,

**Dr. Tien Yustini., SE., M.Si, CIRR.,
CLMA
NIDN 0228047001**



FM-PM-09.5/05

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER**

PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Bank Terhadap
Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Mandiri Persero Kantor
Cabang Palembang)**

Nama Mahasiswa : Rora Rosmaya Sari
NPM : 2017501012
Program Studi : Manajemen Program Magister
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

**Telah Diuji Dalam Sidang Tesis
Pada Tanggal 28 Juni 2021 Dengan Hasil : LULUS**

No	Tim Penguji Tesis	Tanda Tangan
01	Dr. Hj. Luis Marnisah, MM, CLMA, CIQnR Ketua Komisi Penguji	
02	Dr. Fakhry Zamzam., MM, CIRR., CIQaR., CIQnR Anggota Komisi Penguji-1	
03	Dr. Tien Yustini., SE., M.Si, CIRR., CLMA Anggota Komisi Penguji-2	
04	Dr. H. Harsi Romli, M.M., Ak., CA. Anggota Komisi Penguji-3	

Disetujui oleh;
Dekan Fakultas Ekonomi,

**Endah Dewi Purnamasari, SE., MM
NIDN 0204128602**

Diketahui oleh;
Ketua Program Magister,

**Dr. Tien Yustini., SE., M.Si,
CIRR., CLMA
NIDN 0228047001**



FM-PM-09.5/05

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER**

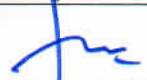
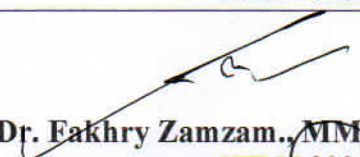
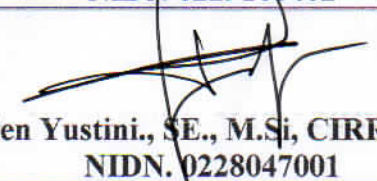
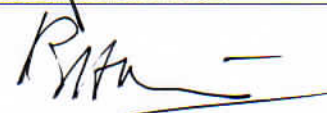
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh,

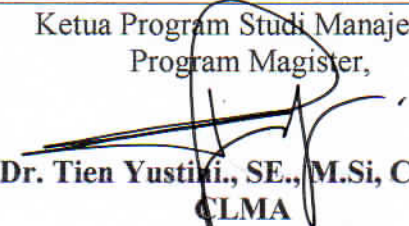
Judul :	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Bank terhadap Kepuasan Nasabah Implikasi Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang)
Nama Mahasiswa :	Rora Rosmaya Sari
NPM :	2017501012
Program Studi :	Manajemen Program Magister


Telah dipertahankan di hadapan Penguji Seminar Proposal Tesis dan Sidang Tesis, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Program Magister Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Penguji Sidang Tesis,

Ketua Komisi :	 Dr. Hj. Luis Marnisah, MM, CLMA, CIQnR NIDN 0005096301
Anggota Penguji I :	 Dr. Fakhry Zamzam., MM, CIRR., CIQaR., CIQnR NIDN 0229105402
Anggota Penguji II :	 Dr. Tien Yustini., SE., M.Si, CIRR., CLMA NIDN. 0228047001
Anggota Penguji III :	 Dr. Harsi Romli, Ak., M.M., CA NIDN. 8815640017

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Program Magister,

**Dr. Tien Yustini., SE., M.Si, CIRR.,
CLMA**
NIDN. 0228047001

FAKULTAS EKONOMI Dekan Fakultas Ekonomi,

Endah Dewi Purnamasari, SE., MM
NIDN 0204128602

PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME

SAYA YANG BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI:

NAMA LENGKAP : RORA ROSMAYA SARI

NPM : 2017501012

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA SESUNGGUHNYA TESIS
SAYA YANG BERJUDUL :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
CITRA BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus di PT Bank Mandiri Persero Kantor Cabang Palembang)**

TIDAK PERNAH DIAJUKAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR KESARJANAAN DI SUATU PERGURUAN TINGGI LAIN DAN BENAR-BENAR HASIL PENELITIAN SAYA, SESUAI KODE ETIK AKADEMIK PENULISAN ILMIAH. PENGUTIPAN HASIL PENELITIAN ORANG LAIN ATAU PENGGUNAAN TEORI PENELITIAN, SAYA SELALU DISEBUTKAN SUMBER KUTIPAN YANG BERSANGKUTAN.

JIKA SAYA MELAKUKAN PLAGIARISME DAN MELANGGAR PERNYATAAN TERSEBUT, MAKA SAYA BERSEDIA DIKENAKAN SANKSI AKADEMIK YANG BERLAKU DI UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG.

DEMIKIANLAH PERNYATAAN INI SAYA BUAT DAN SAYA TANDA TANGANI SECARA SADAR DAN SEBENARNYA, UNTUK DAPAT DIGUNAKAN SEBAGAIMANA MESTINYA.

Palembang, Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan



(Rora Rosmaya Sari)

NPM : 2017501012

**DEKLARASI HAK CIPTA TESIS
DAN PERSEMBAHAN LICENSI TERBATAS
KEPADA PROGRAM MAGISTER EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

DEKLARASI HAK CIPTA KEKAYAAN INTELEKTUAL

DENGAN INI, SAYA SELAKU PENULIS DAN PEMILIK HAK CIPTA
KEKAYAAN INTELEKTUAL BERUPA TESIS YANG BERJUDUL:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
CITRA BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang)**

DENGAN SEBENARNYA MEMBERIKAN KEWENANGAN
TERBATAS KEPADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM
MAGISTER UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG;
UNTUK MENYIMPAN PADA PERPUSTAKAAN, MENGGANDAKAN DAN
MENSITASI UNTUK KEPENTINGAN PENELITIAN ILMIAH.

DEMIKIANLAH DEKLARASI INI DIBUAT DENGAN
SESUNGGUHNYA UNTUK DIGUNAKAN SEBAGAIMANA MESTINYA

PALEMBANG, JULI 2021

YANG MENDEKLARASIKAN



RORA ROSMAYA SARI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
CITRA BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS DI PT BANK MANDIRI
KANTOR CABANG PALEMBANG)**

Rora Rosmaya Sari

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra bank terhadap kepuasan nasabah. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah di PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang sebanyak 174.363 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang dengan teknik sampling insidental. Teknik Analisis menggunakan regresi linier berganda dengan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan citra bank yang berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri. Sedangkan variabel kualitas produk berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri. Secara Bersama – sama variable kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra bank secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri. Bagi pihak Bank Mandiri diharapkan agar lebih meningkatkan kualitas layanan seperti menjaga system perbankan agar selalu berjalan dengan baik, memberikan solusi dengan baik dan tepat, serta tetap mempertahankan citra perusahaan yang tinggi sebagai citra diri nasabah.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra bank terhadap kepuasan nasabah

**EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND BANK
IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY AT PT BANK MANDIRI
BRANCH OFFICE OF PALEMBANG)**

Rora Rosmaya Sari

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality, product quality and bank image on customer satisfaction. The population in this study were customers at PT. Bank Mandiri Palembang Branch Offices totaling 174,363 people. Determination of the sample using the Slovin formula, in order to obtain a sample of 100 people with incidental sampling technique. The analysis technique uses multiple linear regression with hypothesis testing using the t test and the F test. The results show that partially the variables of service quality and bank image have a significant and significant effect on customer satisfaction at Bank Mandiri. Meanwhile, the variable of product quality has an effect and is not significant towards the customer satisfaction of Bank Mandiri. Together, the variable service quality, product quality, and image of the bank simultaneously have an effect and are significant on customer satisfaction at Bank Mandiri. It is hoped that Bank Mandiri will further improve service quality, such as maintaining the banking system so that it always runs well, providing good and appropriate solutions, and maintaining a high corporate image as a customer image.

Keywords: service quality, product quality and bank image on customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah menciptakan manusia sebagai makhluk yang paling sempurna. Di antara salah satu kesempurnaannya adalah Dia karuniakan manusia pikiran dan kecerdasan, serta kemampuan memperoleh dan karuniakan manusia pikiran dan kecerdasan, serta kemampuan memperoleh dan mengembangkan ilmu pengetahuan.

Tesis yang penulis buat dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Bank terhadap Kepuasan Nasabah Era Covid 19 (Studi Kasus pada Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang)” dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Strata-2 pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Dalam Tesis ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik. Untuk itu, tak lupa pada kesempatan ini penulis secara khusus ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. M. Fadhil Alie, S. Kom, B Tech, M.TI selaku Ketua Yayasan Indo Global Mandiri
2. Dr. H. Marzukie Alie, SE. MM selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pasca sarjana di UIGM.

3. Dr. Dra. Hj. Luis Marsinah, MM, CLMA, CInR selaku dekan fakultas ekonomi yang telah memberikan motivasi dan masukan sehingga kami mampu menyelesaikan perkuliahan pasca sarjana tepat waktu.
4. Dr. Fakhry ZamZam, MM, CIQaR, CIQnR dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan dalam menyusun usulan proposal tesis.

Palembang, Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
LEMBAR PERBAIKAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN BUKA PLAGIARISME	v
DEKLARASI HAK CIPTA.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Permasalahan.....	5
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Teori.....	8
2.1.1. Grand Theory	8
2.1.2. Middle Theory.....	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan	11
2.1.3. Kualitas Produk	20
2.1.4. Citra Bank	30
2.1.5. Kepuasan Nasabah	36
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	44

2.3. Kerangka Pikir Penelitian	48
2.4. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian.....	51
3.2. Batasan Penelitian	51
3.3. Jenis Data dan Sumber Data	54
3.4. Konsep dan Operasional Penelitian	56
3.5. Rancangan Analisis Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	66
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	66
4.1.2. Uji Instrumen Penelitian	76
4.1.3. Karakteristik Responden.....	80
4.1.4. Deskriptif Variabel Penelitian.....	84
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	88
4.1.6. Hasil Pengujian Regresi	90
4.1.7. Hasil Uji Hipotesis.....	92
4.1.8. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	94
4.2. Analisis dan Pembahasan.....	94
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	94
4.2.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan.....	95
4.2.3. Pengaruh Citra Bank Terhadap Kepuasan	96
4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Implikasi Manajerial	100
5.3. Saran	101

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel	2.1. Penelitian Terdahulu	45
Tabel	3.1. Kisi-Kisi Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel	3.2. Kisi-Kisi Variabel Kualitas Produk	58
Tabel	3.3. Kisi-Kisi Variabel Citra Bank.....	58
Tabel	3.4. Kisi-Kisi Variabel Kepuasan Nasabah.....	59
Tabel	3.5. Kriteria Penerimaan Hipotesis	67
Tabel	4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel	4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	78
Tabel	4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Bank	78
Tabel	4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	79
Tabel	4.5. Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel	4.6. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	85
Tabel	4.7. Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	86
Tabel	4.8. Deskripsi Variabel Citra Bank	87
Tabel	4.9. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	88
Tabel	4.10. Hasil Uji Multikolinieritas	89
Tabel	4.11. Coefficient.....	91
Tabel	4.12. Anova.....	93
Tabel	4.13. Model Summary.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar	2.1. Kerangka Pikir Penelitian.....	49
Gambar	4.1. Responden Menurut Gender.....	81
Gambar	4.2. Responden Menurut Usia.....	82
Gambar	4.3. Responden Menurut Pendidikan.....	83
Gambar	4.4. Responden Menurut Pekerjaan.....	84
Gambar	4.5. Hasil Uji Normalitas.....	89
Gambar	4.6. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	90