

TESIS

PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA SALAH SATU BANK SWASTA DI KOTA PALEMBANG

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh :

Rionardo

NPM 2021501012

UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI

MAGISTER MANAJEMEN

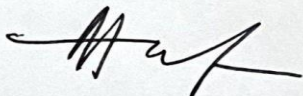
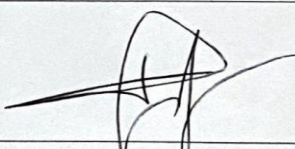
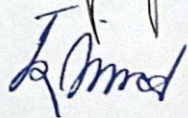

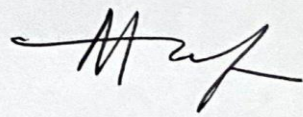
PALEMBANG

2023



FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS <i>Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Nasabah pada salah satu Bank Swasta di Kota Palembang.</i>		
Nama Mahasiswa : Rionardo NPM : 2021501012 Program Studi : Manajemen Program Magister Konsentrasi : Manajemen Pemasaran		
Telah Diuji Dalam Sidang Tesis Pada Tanggal 24 Juli 2023		
No	Komisi Penguji Sidang Tesis,	TandaTangan
01	Dr. Muhammad Wadud, SE., M.Si NIDN 0007077501 Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama	
02	Dr. Tien Yustini, SE., M.Si NIDN 0228047001 Anggota Komisi Penguji I	
03	Dr. Jefirstston R. Riwu Kore., MM NIDN 0213016001 Anggota Komisi Penguji II	
Disetujui oleh; Dekan Fakultas Ekonomi,		Diketahui oleh; Ketua Program Magister,
 Endah Dewi Purnamasari., SE., MM NIDN.0204128602		 Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom NIDN. 0007077501



FM-PM-09.5/05

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence* terhadap Kepuasan Nasabah pada salah satu Bank Swasta di Kota Palembang.
Nama : Rionardo
Mahasiswa
NPM : 2021501012
Program Studi : Manajemen Program Magister

Telah dipertahankan di hadapan Komisi Penguji 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.

Komisi Penguji Sidang Tesis,

Ketua Komisi Penguji /
Pembimbing Utama,

Dr. Muhammad Wadud, SE., M.Si
NIDN. 0007077501

Anggota Komisi Penguji I

Dr. Tien Yustini, SE., M.Si
NIDN. 0228047001

Anggota Komisi Penguji II

Dr. Jefirstston R. Riwu Kore., MM
NIDN 0213016001

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Program Magister,

Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si.,
CF., CDM., CMarcom.
NIDN.0007077501

Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI

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

LEMBAR PERBAIKAN TESIS

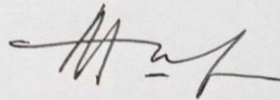
JUDUL TESIS

Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence* terhadap Kepuasan Nasabah pada salah satu Bank Swasta di Kota Palembang.

Nama : Rionardo
Mahasiswa : 2021501012
NPM : Manajemen Program Magister
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Konsentrasi

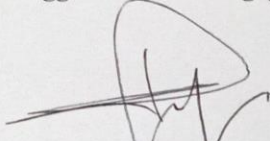
Telah Memenuhi Kriteria Dan Disetujui Perbaikan Tesis

Palembang, 29 Juli 2023
Ketua Komisi Penguji/
Pembimbing Utama,



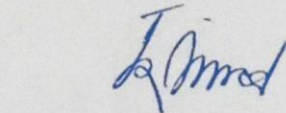
Dr. Muhammad Wadud, SE., M.Si
NIDN 0007077501

Anggota Komisi Penguji I,



Dr. Tien Yustini, SE., M.Si
NIDN 0228047001

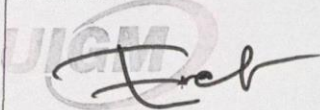
Anggota Komisi Penguji II,



Dr. Jefirstston R. Riwu Kore., MM
NIDN 0213016001

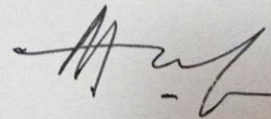
Palembang, 29 7 2023
Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI



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

Palembang, 29 7 2023
Ketua Program Studi Manajemen Program
Magister,



Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,
CDM., CMarcom.
NIDN.0007077501

PERNYATAAN NON PLAGIARISME

SAYA YANG BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI:

NAMA LENGKAP : RIONARDO

NPM : 2021501012

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA SESUNGGUHNYA TESIS SAYA YANG BERJUDUL :

PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA SALAH SATU BANK SWASTA DI KOTA 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, 24 JULI 2023
YANG MEMBUAT PERNYATAAN

Materai

Rp. 10,000

RIONARDO

NPM 2021501012



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

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

**PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA SALAH SATU BANK SWASTA DI KOTA
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, 24 JULI 2023
YANG MENDEKLARASIKAN



RIONARDO

NPM. 2021501012

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti mampu menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence* terhadap Kepuasan Nasabah pada salah satu Bank Swasta di Kota Palembang”**

Tesis ini disusun sebagai memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Program Studi Ekonomi Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Indo Global Mandiri Palembang. Penulis sangat menyadari di dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan-kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan penulis.

Peneliti juga menyampaikan terima kasih banyak atas bantuan dan izinnya dari Bapak dan Ibu HRD di PT Bank IBK Indonesia Tbk yang telah memberi izin agar dapat dilakukannya penelitian tesis ini di Bank IBK Kantor Cabang Palembang, serta kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian Program Studi Ilmu Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Indo Global Mandiri Palembang, yaitu:

1. Bapak Dr. Marzuki Alie, SE., MM selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Ibu Endah Dewi Purnamasari, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
3. Bapak Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Sc., CF., CDM., CMarcom selaku Ketua Program Studi dan sekaligus Dosen Pembimbing Utama Tesis yang telah senantiasa

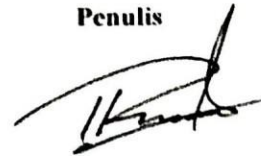
memberikan bimbingan dalam penyelesaian penulisan tesis ini.

4. Ibu Dr. Hj. Tien Yustini, M.Si, selaku Dosen penguji dan dosen pengajar pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
5. Bapak Dr. Jefirstston R. Riwu Kore,.MM selaku Dosen Penguji dan Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan akademik selama menempuh studi di Magister manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
6. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Indo Global Mandiri Palembang Ibu Dr. Hj. Luis Marnisah, SE.,MM, , MH., MM., Bapak Dr. H. Harsi Romli, SE., MM.,Ak.,CA., Bapak Dr. Jefirstston R. Riwu Kore,. Ibu Dr. Hj. Tien Yustini, M.Si, Bapak Dr. Juhaini Alie, , MM.,M.Si, Bapak Dr. Herri Setiawan, M.Kom, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada Penulis.
7. Bapak-Bapak, Ibu-ibu staf dan pegawai pada Program Studi Ilmu Manajemen Program Pascasarjana Universitas Indo Global Mandiri yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kesalahan sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar tesis ini dapat menjadi lebih baik. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak. Dengan demikian, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Palembang, 24 Juli 2023

Penulis



Rionardo

NPM. 2021501012

Tesis dengan judul: Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence* terhadap Kepuasan Nasabah pada salah satu Bank Swasta di Kota Palembang; Rionardo, NPM. 2021501012, Pembimbing Utama Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *People, Process, dan Physical Evidence* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada salah satu Bank Swasta di Kota Palembang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi berjumlah 1500 nasabah dengan pengambilan sampel sebanyak 100 responden menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan uji statistik deskriptif, uji kualitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menyatakan bahwa *people, process, dan physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada salah satu Bank Swasta di Kota Palembang.

Kata kunci : People, Process, Physical Evidence, Kepuasan Nasabah.

Thesis with the title: The Influence of People, Process, and Physical Evidence on Customer Satisfaction at a Private Bank in Palembang City; Rionardo, NPM. 2021501012, Main Advisor Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Sc., CF., CDM., CMarcom.

ABSTRACT

This study aims to determine whether people, process, and physical evidence affect customer satisfaction at a private bank in the city of Palembang. This type of research is quantitative. The population is 1500 customers with a sample of 100 respondents using accidental sampling. Data analysis techniques used descriptive statistical tests, instrument quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results of the study stated that people, process, and physical evidence had an effect on customer satisfaction at one of the private banks in the city of Palembang.

Keywords: People, Process, Physical Evidence, Customer Satisfaction.

Halaman Persembahan

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Tesis ini Penulis mempersembahkannya kepada :

1. Kedua orang tua yang senantiasa mendukung saat melakukan penulisan pada penelitian ini hingga selesai.
2. PT. Bank IBK Indonesia Tbk, yang telah memberi izin agar dapat dilakukannya penelitian ini di Bank IBK, khususnya pada Bank IBK KC Palembang.
3. Teman-teman kantor cabang Bank IBK Palembang yang telah banyak membantu dan mendukung dalam melakukan penulisan Tesis ini.

HALAMAN MOTTO

Do My Best.

So That I Can't Blame My Self

For Anything

~ Magdalena Neuner ~

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
LEMBAR PERBAIKAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME.....	v
DEKLARASI HAK CIPTA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
HALAMAN PERSEMBAHAN	xii
HALAMAN MOTTO	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9

2.1.	Tinjauan Pustaka	9
2.1.1.	Manajemen Pemasaran	9
2.1.2.	Bauran Pemasaran	10
2.1.3.	Pemasaran Jasa	13
2.1.3.1.	Karakteristik Jasa	15
2.1.3.2.	Klasifikasi Jasa	16
2.1.3.3.	Dimensi dan Indikator Jasa.....	19
2.1.4.	Penelitian Terdahulu.....	21
2.2.	Kerangka Pemikiran	24
2.3.	Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1.	Metode Penelitian	31
3.2.	Desain Penelitian	31
3.3.	Waktu dan Lokasi Penelitian	32
3.4.	Jenis Penelitian	33
3.5.	Ukuran Populasi	33
3.6.	Teknik Pengambilan Sampel	33
3.7.	Jenis Data Penelitian.....	35
3.8.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.9.	Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	36
3.10.	Teknik Analisis Data	39
3.10.1	Analisis Statistik Deskriptif	39
3.10.2	Uji Kualitas Instrumen.....	39

3.10.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.10.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.10.5 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Gambaran Umum	45
4.2. Hasil Olah Data	46
4.2.1. Karakteristik Responden.....	46
4.2.1.1. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.1.2. Frekuensi Responden Berdasarkan Rentang Usia	47
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
4.2.2.1. Deskripsi Data Variabel People	48
4.2.2.2. Deskripsi Data Variabel Process.....	48
4.2.2.3. Deskripsi Data Variabel Physical Evidence	49
4.2.2.4. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Nasabah	50
4.2.3. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	51
4.2.3.1. Hasil Uji Validitas.....	52
4.2.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	53
4.2.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.2.4.1. Hasil Uji Normalitas Residual.....	54
4.2.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas	54
4.2.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
4.2.5. Hasil Uji Regresi	56
4.2.5.1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	56

4.2.6.	Hasil Uji Hipotesis.....	58
4.2.6.1.	Hasil Uji-t.....	59
4.2.6.2.	Hasil Uji-F.....	60
4.2.6.3.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	60
4.3.	Analisis dan Pembahasan.....	61
4.3.1.	Pengaruh <i>People</i> terhadap kepuasan nasabah pada salah satu Bank Swasta di Kota Palembang.....	61
4.3.2.	Pengaruh <i>Process</i> terhadap kepuasan nasabah pada salah satu Bank Swasta di Kota Palembang.....	62
4.3.3.	Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap kepuasan nasabah pada salah satu Bank Swasta di Kota Palembang.....	64
4.3.4.	Pengaruh <i>People, Process, dan Physical Evidence</i> terhadap kepuasan nasabah pada salah satu Bank Swasta di Kota Palembang.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1.	Kesimpulan	67
5.2.	Saran	68
5.3.	Implikasi Manajerial.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

