

ABSTRAK

PENGARUH BAURAN PEMASARAN (*MARKETING MIX*) DAN KUALITAS JASA (*SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DEPOSITO PADA *PRIORITY BANKING* BII MAYBANK

Studi di PT Bank Internasional Indonesia Tbk

Nama : Ratna Mutiara

NPM : 1.424.R009

**MAGISTER MANAJEMEN UNIVERSITAS WIDYATAMA
BANDUNG**

Di Indonesia, perkembangan industri jasa khususnya jasa perbankan mengalami kemajuan yang pesat. Persaingan bisnis di dunia perbankan yang ketat menuntut perusahaan selalu berupaya meningkatkan daya saingnya. Salah satunya bauran pemasaran dan kualitas jasa yang sangat penting bagi nasabah untuk dapat menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan masing-masing nasabah yang dapat memenuhi harapan nasabah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh bauran pemasaran dan kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah deposito pada *priority banking* Bank Internasional Indonesia.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif verifikatif yang pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang melakukan pengumpulan data di lapangan untuk memprediksi dan menjelaskan hubungan atau pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Banyaknya sampel yang diteliti adalah 30 sampel responden yang merupakan nasabah deposito *priority banking* Bank Internasional Indonesia.

Berdasarkan penelitian diperoleh kesimpulan bahwa diperoleh nilai F_{hitung} (18,317) dan lebih besar dibanding F_{tabel} (3,354), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak H_0 sehingga H_a diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran dan kualitas jasa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah deposito *priority banking* pada Bank Internasional Indonesia.

Kata Kunci : Bauran Pemasaran, Kualitas Jasa, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF MARKETING MIX AND SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION ON PRIORITY BANKING DEPOSITS BII MAYBANK

Research at PT. Bank Internasional Indonesia Tbk

Name : Ratna Mutiara

NPM : 1.424.R009

MASTER MANAGEMENT WIDYATAMA UNIVERSITY BANDUNG

In Indonesia, the development of services, especially banking industry made progress. Level of competition in the business world demands strict banking companies are always trying to improve competitiveness through the many aspects. Marketing mix and quality of the service is a very important aspect for customers to be able to use the services offered by the company in accordance with the needs of each client to meet customer expectations. This study was conducted to determine how the effect of the marketing mix and service quality on customer satisfaction priority banking deposits in Bank Internasional Indonesia.

The research method used in this study is a descriptive analysis of the verification is essentially want to test the truth of a hypothesis that performs data collection in the field to predict and explain the relationship or the effect of a variable to another variable. number of samples studied were 30 samples of respondents who are customers priority banking deposits of Bank Internasional Indonesia.

Based on the research we concluded that the values obtained F value (18.317) and larger than the F table (3.354), then the error rate of 5% so it was decided to reject H_0 H_a accepted. So based on the test results it can be concluded that the marketing mix and quality of service simultaneously significant effect on customer satisfaction priority banking deposits in Bank Internasional Indonesia.

Keywords: Marketing Mix, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tesis dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) dan Kualitas Jasa (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Nasabah Deposito pada *Priority Banking* BII Maybank”. Sebagai salah satu syarat mengikuti Sidang Pascasarjana Strata-2 Magister Manajemen Universitas Widyatama.

Selesainya tesis ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan doa dan motivasi yang berguna melancarkan penyusunan tesis ini. Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Mame Slamet Sutoko, Ir., D.E.A., selaku Rektor Universitas Widyatama.
2. Dr. Dyah Kusumastuti, M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
3. Prof. Dr. Maman Kusman, S.E., M.B.A., selaku Ketua Program MM Widyatama.
4. Dr. H. Obsatar Sinaga, M.Si., selaku Sekretaris Program MM Widyatama.
5. Dr. Tri Utomo Wiganarto, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan dukungan selama penyusunan tesis ini.

6. Dr. Zulganef, drs, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan memberikan banyak ilmu dalam mengerjakan tesis ini.
7. Seluruh civitas Magister Manajemen Universitas Widyatama Bandung yang membuat perkuliahan lebih menyenangkan.
8. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan motivasi dan doa kepada penulis.
9. Seluruh staf karyawan Bank Internasional Indonesia khususnya divisi *priority banking* yang sangat membantu dalam pengerjaan tesis ini.
10. Seluruh nasabah *priority banking* Bank Internasional Indonesia yang memberikan banyak pengetahuan dan berbagi pengalaman kepada penulis.
11. Seluruh teman-teman Universitas Widyatama yang membuat hari-hari penulis lebih berwarna dan selalu menyemangati penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini guna meraih masa depan yang gemilang.
12. Seluruh teman-teman Kuliah S1, SMA, dan SMP yang memberikan semangat dan doa kepada penulis.
13. Seluruh teman-teman sepermainan yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas doa, dukungan serta pengetahuan-pengetahuan yang memperluas pengetahuan penulis.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan dalam penulisan tesis ini. Dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada dalam tesis ini, guna perbaikan dan penyempurnaan dalam penyusunan laporan tugas-tugas dikemudian hari. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.



Bandung, Juni 2013

Ratna Mutiara