

UNIVERSITAS  BAKRIE

**ANALISIS KUALITATIF FAKTOR – FAKTOR PENENTU KEPUASAN  
NASABAH PT.OSO SEKURITAS CAB.GALERI UNIVERSITAS MH THAMRIN**

**TESIS**



**KARENDITA DAYRI PRAWIRA**

**2151021009**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**TAHUN 2020**

**ANALISIS KUALITATIF FAKTOR – FAKTOR PENENTU KEPUASAN  
NASABAH PT.OSO SEKURITAS CAB.GALERI UNIVERSITAS MH THAMRIN**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Magister Manajemen**



**KARENDITA DAYRI PRAWIRA**

**2151021009**

**Disetujui,**

**Jakarta, 28 Januari 2020**

**Pembimbing,**

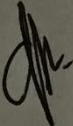
**BP. KusumoBintoro, Ir., M.B.A., Dr.**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tesis ini adalah karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : KarenditaDayriPrawira**

**NIM : 2151021009**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 28 Januari 2020**

**HALAMAN  
PENGESAHAN TESIS**

Tesis ini diajukan oleh

Nama : KarenditaDayriPrawira  
NIM : 2151021009  
ProgramStudi : Magister Manajemen  
JudulTesis : Analisis Kualitatif Faktor – Faktor Penentu Kepuasan  
Nasabah PT.OSO Sekuritas Cab. Galeri Universitas MH  
Thamrin.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen – Universitas Bakrie.

**DEWAN PENGUJI**

Pembimbing : BP. Kusumo Bintoro, Ir., M.B.A., Dr. (.....)  
Penguji 1 : Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D (.....)  
Penguji 2 : M Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Januari 2020

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **Analisis Kualitatif Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah PT. OSO Sekuritas Cab. Galeri Universitas MH. Thamrin.**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Master Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bakrie. Peneliti menyadari bahwa dari awal masa perkuliahan sampai penyusunan tesis ini tidak luput dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. BP. Kusumo Bintoro, Ir., M.B.A., Dr., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengarahkan peneliti dari awal hingga akhir penelitian.
2. Yayasan Pendidikan Bakrie yang telah memberikan kesempatanberkuliah serta memperkaya ilmu, wawasan dan pengalaman kepada peneliti.
3. Mama, Papa, Istri, sahabat-sahabat dan seluruh rekan peneliti yang selalu ada untuk mendukung dan mendoakan kebaikan peneliti di waktu suka maupun duka, memberikan bantuan baik moril maupun materiil serta mendorong peneliti untuk segera menyelesaikan tesis.
4. Bapak Acksa selaku Team Leader OSO MH THAMRIN yang telah bersedia melakukan wawancara kepada nasabahnya dan mendukung segala proses penelitian di Galeri Investasi OSO MH Thamrin.
5. Buyung dan Arili dan mba Dara dari Jerman yang meluangkan waktunya dalam memberi semangat dan doa serta bersedia membantu dan menemani peneliti dari proses pembuatan proposal hingga akhir pembuatan tesis. I Love You 300000000...

Akhir kata, peneliti berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Januari 2020

Peneliti



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karendita Dayri Prawira

NIM : 2151021009

Program Studi : Magister Manajemen

Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Tugas akhir)

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty - Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Analisis Kualitatif Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah PT. OSO Sekuritas Cab. Galeri Universitas MH. Thamrin.**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Januari 2020

Yang menyatakan



**Karendita Dayri Prawira**





**ANALISIS KUALITATIF FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN  
NASABAH PT.OSO SEKURITAS CAB.GALERI UNIVERSITAS MH  
THAMRIN**

Karendita Dayri Prawira

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT.OSO Sekuritas cabang galeri Universitas MH. Thamrin dan mendeskripsikannya berdasarkan persepsi para nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Partisipan penelitian ini berjumlah 25 orang nasabah dengan status yang berbeda-beda (mahasiswa atau staff). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, berdasarkan persepsi para nasabah, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT.OSO Sekuritas cabang galeri Universitas MH. Thamrin yaitu relasi yang baik antara karyawan dengan nasabah, ketepatan dalam memuaskan keinginan nasabah (*responsiveness*) juga fasilitas yang memadai di Galeri Investasi. Strategi inilah yang akan selalu ditingkatkan oleh para karyawan untuk memberikan kepuasan nasabah dalam jangka panjang.

Kata Kunci:                   Kepuasan nasabah, kualitas servis, hubungan dengan  
  nasabah, loyalitas nasabah.

**QUALITATIVE ANALYSIS OFFACTORS AFFECTING CUSTOMER  
SATISFACTION IN PT.OSO SEKURITAS CAB.GALERI UNIVERSITAS  
MH THAMRIN BRANCH**

Karendita Dayri Prawira

---

**ABSTRACT**

*This study aims to identify factors affecting costumer satisfaction in PT.OSO sekuritas cabang galeri Universitas MH. Thamrin and describe it based on customer perceptions. This research uses qualitative approach with case study strategy. Data collection techniques used are interviews, observation, and document review. The participants of this study 25 customer with different background (student or employee). The result of study shows that factors affecting costumer satisfaction in PT.OSO sekuritas cabang galeri Universitas MH. Thamrin Branch are the excellent of the relationship between the employee and the costume, accurancy in satisfying customer desires or demand and adequate facilities in the investment gallery. This strategy will always improved by the employees to provide customer satisfaction in the long term.*

**Keywords:** *Customer satisfaction, service quality, customer relation, customer loyalty.*



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Definisi Galeri Investasi .....	4
1.3 Pentingnya Galeri Investasi .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
1.7 Batasan Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 <i>Pendahuluan</i> .....	9
2.2 <i>Service Quality</i> .....	10
2.2.1 <i>ManfaatService Quality</i> .....	11
2.2.2 <i>DimensiService Quality</i> .....	12
2.3 <i>Customer Satisfaction</i> .....	15
2.3.1 <i>KonsepCustomer Satisfaction</i> .....	16
2.3.2 <i>MetodePengukuranCustomer Satisfaction</i> .....	18
2.3.3 <i>DimensiCustomer Satisfaction</i> .....	20
2.4 <i>Peneliti Terdahulu</i> .....	20
2.5 <i>KerangkaPemikiran</i> .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 <i>Deskriptif Kualitatif</i> .....	28
3.2 <i>Paradigma Penelitian</i> .....	28
3.3 <i>Metode dan Strategi Penelitian</i> .....	31
3.4 <i>Lokasi Penelitian</i> .....	33
3.5 <i>Waktu Penelitian</i> .....	33
3.6 <i>Subjek Penelitian</i> .....	33
3.7 <i>Partisipan Penelitian</i> .....	35
3.8 <i>Data</i> .....	38
3.9 <i>Metode Pengumpulan Data</i> .....	38
3.9.1 <i>Observasi</i> .....	39
3.9.2 <i>Wawancara</i> .....	40
3.9.3 <i>Dokumentasi</i> .....	41
3.10 <i>Telaah Dokumen</i> .....	41
3.11 <i>Teknik Analisis Data</i> .....	41
3.12 <i>Triangulasi</i> .....	44

3.13 Proses Penelitian .....	46
3.14 Teknik Keabsahan Data .....	47
<b>BAB IV PROFIL OSO SEKURITAS CAB. GALERI MH THAMRIN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Pendahuluan.....	52
4.2 Sejarah.....	52
4.3 Visi dan Misi .....	52
4.3.1 Visi .....	52
4.3.2 Misi.....	52
4.4 Struktur Organisasi .....	53
4.5 Jumlah Nasabah dan Transaksi Cab. Univ MH. Thamrin.....	53
4.5.1 Jumlah Nasabah .....	53
4.5.2 Jumlah Transaksi.....	53
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Pendahuluan.....	55
5.2 Karakteristik Partisipan Penelitian.....	55
5.3 Hasil Penelitian .....	57
5.3.1 Tema – Tema Positif.....	78
5.3.2 <i>Tangibles</i> .....	78
5.3.3 <i>Reliability</i> .....	79
5.3.4 <i>Responsiveness</i> .....	80
5.3.5 <i>Empathy</i> .....	80
5.3.6 Tema – Tema Negatif.....	82
5.3.7 <i>Assurance</i> .....	82
5.4 Pembahasan .....	83
<b>BAB VI KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>	<b>86</b>
6.1 Kesimpulan.....	86
6.2 Keterbatasan .....	87
6.3 Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Hubungan Antar Variabel.....	17
Gambar 3.1	Analisis Model Interaksi.....	29

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Data Transaksi Saham PT. OSO Sekuritas Cabang Galeri Universitas MH Thamrin.....	2
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	19