

**Analisis Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Prioritas pada Bank
BUMN dengan Metode Analisis Kualitatif *Grounded Theory***

TESIS

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



Galih Kusumo

2211021004

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Galih Kusumo

NIM : 2211021004



Tanda Tangan :

Tanggal : 02 Agustus 2023

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

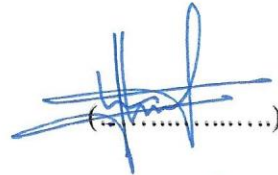
Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Galih Kusumo
NIM : 2211021004
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tesis : “Analisis Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Prioritas pada Bank
BUMN dengan metode analisis kualitatif *Grounded Theory*”

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

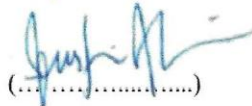
MENGETAHUI, DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Arief Bimantoro Suharko., Ph.D



(.....)

Penguji/Pembahas I : Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos., M.Si.



(.....)

Penguji/Pembahas II : Dr. Jerry Heikal, ST, MM



(Heikal)

Ditetapkan di :

Jakarta, 02 Agustus 2023

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga terselesaikannya penelitian Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Prodi Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis percaya bahwa keberhasilan penulisan dalam menyelesaikan Tesis ini adalah berkat dari Allah SWT serta tidak terlepas dari bantuan serta dukungan semua pihak mulai dari masa perkuliahan sampai dengan akhir perkuliahan. Selama penelitian ini penulis telah banyak menerima bantuan, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan serta bantuan yang bermanfaat, Terima kasih penulis ucapkan kepada :

- 1) Arief Bimantoro Suharko., Ph.D selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, *support*, kepercayaan, dukungan moril dan materil selama saya menjalani penelitian ini.
- 2) Dr. Jerry Heikal, ST, MM , selaku dosen penguji ahli yang telah berkenan untuk menguji, memberikan masukan dan saran pada saat sidang seminar proposal sekaligus sidang tugas akhir kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
- 3) Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos., M.Si, selaku dosen penguji ahli yang telah berkenan untuk menguji, memberikan masukan dan saran kepada penulis pada sidang tugas akhir sekaligus menjadi ketua sidang di sidang tugas akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
- 4) Seluruh staf dan pengajar pada Program Studi Magister Manajemen yang telah memberi dukungan dan support, ilmu dan bimbingan.
- 5) Bank yang telah mempersilahkan penulis untuk melakukan riset pemasaran dalam keperluan penyusunan Tesis.
- 6) Kedua orang tua dan keluarga besar penulis atas doa, dukungan, dan kasih sayangnya, terutama untuk Ibu saya yang telah pergi mendahului saya, gelar ini

saya persembahkan untuk Nya.

- 7) Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian Tesis.
- 8) Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis hingga terselesaikannya Tesis ini.
- 9) Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang diberikan diharapkan dapat membantu dalam penyempurnaan Thesis ini. Semoga Thesisi ni dapat bermanfaat bagi pembaca maupun penulis.
- 10) Serta rekan, kerabat dan sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah memberikan semangat serta dukungan selama menyelesaikan tesis ini.
- 11) Terakhir, penulis ingin berterima kasih kepada diri sendiri karena berani bermimpi lanjut S2 dan mewujudkannya dengan sangat baik. Terima kasih atas jerih payah dan segala pengorbanan selama perkuliahan. Kelulusan ini semoga menjadi berkah kedepannya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang diberikan diharapkan dapat membantu dalam penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun penulis.

Jakarta, 02 Agustus 2023



Galih Kusumo

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Galih Kusumo
NIM : 2211021004
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Tesis

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 Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Prioritas pada Bank BUMN dengan Metode Analisis Kualitatif *Grounded Theory*”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 02 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Galih Kusumo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari fenomena_kepuasan dan loyalitas nasabah prioritas industri perbankan khususnya pada sebuah kantor cabang Bank di Indonesia. Penelitian ini mempelajari dan mengidentifikasi alasan nasabah prioritas memindahkan dananya ke bank lain. Peneliti menggunakan metode *analysis Grounded Theory*, sebagai instrumen untuk analisis kualitatif. Peneliti melaksanakan wawancara mendalam dengan enam nasabah yang telah memindahkan dananya ke bank. Analisis yang dilaksanakan terdiri atas pengkodean terbuka dari data untuk mengidentifikasi kategori dan tema; pengkodean aksial untuk menghubungkan kategori dan tema; dan pengkodean selektif untuk mengidentifikasi tema inti. Hasil temuan memperlihatkan kualitas layanan menjadi faktor utama pada konstruk loyalitas dan kepuasan nasabah yang menjadi alasan nasabah memindahkan dananya ke bank lain. Analisis kategori dan tema berdasarkan pengkodean aksial memperlihatkan bahwa tema kualitas layanan terhubung dengan semua tema lain di sepanjang rentang dimensi yang ada. Selain itu, peneliti menemukan dari wawancara bahwa fitur layanan menjadi kategori inti dari kualitas layanan dan menjadi faktor dari kepuasan dan loyalitas bagi nasabah. Dengan demikian, Kualitas Layanan berperan sebagai tema sentral dalam penelitian ini. Kualitas layanan yang baik akan menimbulkan rasa aman dan nyaman bagi nasabah untuk terus melakukan transaksinya sehingga mereka tidak akan pindah ke bank lain.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas nasabah, *grounded theory*

ABSTRACT

This study aims to study the phenomenon of priority customer satisfaction and loyalty in the banking industry, especially at a branch office of a state-owned bank in Indonesia. This research studies and identifies the reasons for priority customers to transfer their funds to other banks. Researchers used the Grounded Theory analysis method, as an instrument for qualitative analysis. Researchers conducted in-depth interviews with six customers who had transferred their funds to the bank. The analysis performed consisted of open coding of the data to identify categories and themes; axial coding to link categories and themes; and selective coding to identify core themes. The findings show that service quality is the main factor that constructs customer loyalty and satisfaction. Analysis of categories and themes based on axial coding shows that the theme of service quality is connected to all other themes across the range of dimensions. In addition, researchers found from interviews that service features are a core category of service quality and a factor of customer satisfaction and loyalty. Thus, Service Quality acts as a central theme in this study. Good service quality will create a feeling of security and comfort for customers to continue making transactions so they will not move to other banks.

Keywords: *service quality, customer satisfaction and loyalty, grounded theory*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ii
ALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Tesis	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9

2.2 Manajemen Pemasaran	9
2.2.1 Loyalitas Nasabah	11
2.2.2 Kualitas Produk	14
2.2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.3 Penelitian Terdahulu	16
2.4 Tahapan Penelitian.....	21
2.5 Analisis Deskripsi dan Industri Perusahaan.....	21
2.5.1 Sejarah Singkat Perusahaan	22
2.6 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	23
2.6.1 Visi Perusahaan	23
2.6.2 Misi Perusahaan	23
2.7 Tujuan Perusahaan.....	24
BAB III	28
METODOLOGI PENELITIAN.....	28
2.1 Metode Penelitian.....	28
3.1.2. Menentukan konstruk kepuasan dan loyalitas nasabahPrioritas Bank	30
3.1.3. Eksplorasi aspek-aspek yang menjadi konstruk kepuasan dan loyalitas nasabah Prioritas Bank	30
2.2 Teknik Pengumpulan Data	31
3.2. Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1. Populasi	31
3.2.2. Sampel.....	32
3.2.3 Tempat dan waktu penelitian	32
BAB IV.....	34
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34

4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	34
4.1.2	Triangulasi Peneitian.....	36
4.1.3	Instrument dan Hasil Wawancara Narasumber	38
4.1.4	Tahap open - coding.....	46
4.1.5	Alasan nasabah memindahkan dana ke bank lain	47
4.1.6	Tahap Axial-Coding.....	55
4.1.7	Tahap Selctive-coding.....	56
4.2	Pembahasan Hasil.....	56
4.3	Limitasi Penelitian dan Penelitian Lebih Lanjut.....	65
BAB V	66
KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1	KESIMPULAN	66
5.2	SARAN.....	67
5.2.1	Saran bagi untuk Bank	67
5.2.2	Saran Akademis dan Peneliti Selanjutnya.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data asset Bank tahun 2017-2022.....	3
Tabel 2 Jumlah nasabah prioritas Bank pada kantor cabang senayan 2020-2022	3
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4 Daftar Profile Narasumber Penelitian	34
Tabel 5 Hasil Wawancara dengan keenam narasumber nasabah yang pindah ke bank lain.....	38
Tabel 6 Tabel open-coding alasan nasabah memindahkan dana nya ke bank lain	47
Tabel 7 Pengelompokan code, category dan theme alasan nasabah memindahkan dana	50

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Tren penggunaan layanan e-channel nasabah Prioritas Bank.....	4
Grafik 2 Jumlah rata-rata penurunan aset Bank periode kuartal	4
Grafik 3 Jumlah rata-rata penurunan aset Bank periode pertahun	5
Grafik 4 Rata-rata penurunan persentase jumlah nasabah prioritas Bank perbulan	5
Grafik 5 Rata-rata penurunan persentase jumlah nasabah prioritas Bank pertahun	6

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Prioritas Card Debit.....	2
Gambar 2 Kerangka Berpikir	21
Gambar 3 Struktur organisasi cabang prioritas di Bank	24
Gambar 4 Kantor Prioritas Bank.....	27

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Pie Chart, alasan nasabah memindahkan dana.....	52
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Verbatim Responden	74
Lampiran 2 Verbatim Triangulator	84