

**DIMENSIONS OF TRUST IN RELATIONSHIP MANAGER PADA NASABAH
PRIORITAS: STUDI KASUS PRIORITY BANKING DI BANK X CABANG SURABAYA**

TESIS

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai

Derajat Magister Manajemen



Oleh:

**M.YUSUF KUSUMA WARDHANY
041314353003**

**Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Airlangga
2016**

PERNYATAAN

Saya, (Muhammad Yusuf Kusuma Wardhany (041314353003), menyatakan bahwa:

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya
2. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga

Surabaya, 2 Februari 2016

Yang membuat pernyataan,



(M. Yusuf Kusuma Wardhany)

NIM. 041314353003

**DIMENSIONS OF TRUST IN RELATIONSHIP MANAGER PADA NASABAH
PRIORITAS: STUDI KASUS PRIORITY BANKING DI BANK X CABANG
SURABAYA**

Diajukan oleh

**MUHAMMAD YUSUF KUSUMA WARDHANY
041314353003**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing utama,



Sri Gunawan, DBA.

Tanggal : 15 - 02 - 2016

Co Pembimbing



Sony Kusumasondjaja, M.Com., Ph.D.

Tanggal 15 - 02 - 2016

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi.
NIP: 197407221999031001

Tanggal : 15 - 02 - 2016

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa:

Nama : **Muhammad Yusuf Kusuma Wardhany**

NIM : 041314353003

Telah melakukan perbaikan terhadap tesis yang berjudul “

Dimension of Trust in Relationship Manager pada nasabah prioritas : Studi kasus ***priority banking*** di **Bank X Cabang Surabaya** sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 10 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi.

Panitera



Sri Gunawan, DBA.

Anggota,



Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS.



Dr. Sri Hartini, SE., MSi.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad Rasulullah SAW, yang telah mengajarkan kebenaran kepada para pengikutnya. Atas izin dan kehendak Allah SWT penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul :

**“DIMENSIONS OF TRUST IN RELATIONSHIP MANAGER PADA NASABAH
PRIORITAS: STUDI KASUS PRIORITY BANKING DI BANK X CABANG
SURABAYA”**

Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya. Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari peranan berbagai pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Istriku Tercinta Frida Ika Rakhmawati. Terimakasih untuk semangat tiada henti yang selalu kamu berikan kepadaku setiap hari sehingga pada akhirnya aku bisa menyelesaikan tesis ini. I love you so much
2. Anakku tercinta Keenan Alfatih Putra Wardhany. Secercah harapan dikeluarga kecil kami, terimakasih untuk senyum yang engkau berikan setiap hari sehingga papa menjadi semangat untuk menyelesaikan tesis ini. I love u anakku.
3. Kedua orang tua ku serta kedua mertua ku yang selalu mendukung, memberikan, serta mendoakan atas segera terselesaikannya tesis ini. Sujud hormat untuk papa, kedua mamaku, serta ayah.

4. Kedua adikku, Ferrary dan Fari. Makasih banyak buat dukungannya selama ini sehingga kakak bisa menyelesaikan tesis ini. I love u 😊
5. Sri Gunawan, DBA., selaku Dosen pembimbing utama tesis ini. Terimakasih banyak untuk bimbingan yang bapak berikan selama ini sehingga saya bisa menyelesaikan tesis ini dengan segera.
6. Sony Kusumasondjaja, M.Com., Ph.D.selaku co-pembimbing dalam penulisan tesis ini, terimakasih banyak pak atas bimbingan dan saran-saran yang telah bapak berikan selama ini.
7. Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS. Dan Dr. Sri Hartini, SE., MSi. Selaku tim penguji tesis
8. Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi. Selaku ketua tim penguji tesis sekaligus Ketua program studi Magister Manajemen Universitas Airlangga
9. Seluruh informan dalam penelitian ini baik para relationship manager, ex-relationship manager, para nasabah prioritas maupun ex-nasabah prioritas Bank X cabang Surabaya. Tanpa anda semua, tesis ini tidak akan selesai, sekali lagi terimakasih banyak untuk seluruh bantuannya.
10. Para sahabat dan rekan-rekan mahasiswa MM-Unair angkatan 41-sore maupun weekend yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu disini. Semangat!!! Bagi yang belum lulus, dan alhamdulillah!!! Untuk yang sudah lulus.
11. para sahabat serta rekan kerja saya di kantor (edwin, johan, slamet, denny, wawan “kiyep” mbak dini, mas al, bang husein, mbak reza, ce santy, candra, gerry, mbak shelly) terimakasih banyak untuk dukungan yang telah diberikan selama ini.. alhamdulillah lulus!!! Hehehehehe..

12. Pimpinan saya dikantor, Bp Supriyadi yang tidak henti-hentinya mendukung saya dalam menyelesaikan tesis ini. Terimakasih banyak pak pri untuk bantuannya.
13. Kurniawan MM 40, Mentor saya dari masa-masa kuliah sampai tanya-tanya pekarja jurnal yang sesuai untuk dipakai dalam tesis ini. Thx a lot brader untuk bantuannya selama ini!!!!
14. Gus Muhyi, Terimakasih banyak gus untuk semangat, doa, dan dukungan yang selalu diberikan untuk dhany. Alhamdulillah semua sudah terlewati berkat doa gus muhyi.. matur sembah nuwun gus..
15. Seluruh jajaran manajemen, staf, Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
16. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti tuliskan satu persatu, yang juga turut andil dalam kelancaran penulisan tesis ini.

Surabaya, 2 Februari 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

Pernyataan	ii
Lembar Persetujuan Tesis	iii
Kata Pengantar	v
Daftar isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
Abstract	xiv
Bab I. Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat Penelitian	15
Bab II. Tinjauan Rustaka	16
2.1. Penelitian Terdahulu	16
2.2. <i>Relationship Marketing</i>	17
2.2.1. Prinsip <i>Relationship Marketing</i>	19
2.2.2. Tingkatan dan Tipe <i>Relationship Marketing</i>	20
2.2.3. Kunci sukses implementasi <i>Relationship Marketing</i>	22
2.2.4. Manfaat <i>Relationship Marketing</i>	23
2.3. <i>Relationship Quality</i>	24
2.4. <i>Trust</i> (Kepercayaan)	26
2.5. <i>Dimension of Trust</i>	28
2.6. <i>Switching Behaviour</i>	31
Bab III. Metode Penelitian	37
3.1. Pendekatan Penelitian	37
3.2. Komponen desain penelitian	37
3.3. Obyek Penelitian	39
3.4. Jenis dan sumber data	40
3.5. Prosedur pengumpulan data	44
3.6. Teknik analisis data	50
3.7. Keterbatasan Penelitian	51
Bab IV. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.1. Profil Bank X	53
4.2. <i>Relationship Manager</i>	54
4.2.1. Tanggung jawab <i>relationship manager</i> Bank X cabang Surabaya	55
4.2.2. Kewajiban <i>relationship manager</i> Bank X cabang Surabaya	56
4.3. Peran nasabah prioritas dalam suatu perbankan	57

Bab V. Analisis Pembahasan	58
5.1. <i>Dimensions of trust in relationship manager</i>	61
5.2. Perbedaan dan persamaan <i>Dimensions of trust in relationship manager</i> dari sisi nasabah dan <i>relationship manager</i>	65
5.3. Pengaruh <i>Dimensions of trust in relationship manager</i> dalam <i>switching behaviour</i>	70
5.4. Faktor-faktor yang menyebabkan <i>ex-relationship manager</i> pindah ke Bank kompetitor	78
 Bab VI. Kesimpulan dan Saran	 81
6.1. Kesimpulan	81
6.2. Saran	82
6.2.1. Implikasi Teoritis	82
6.2.2. Implikasi Manajerial	82
 Daftar Pustaka	 86
 Lampiran	 89



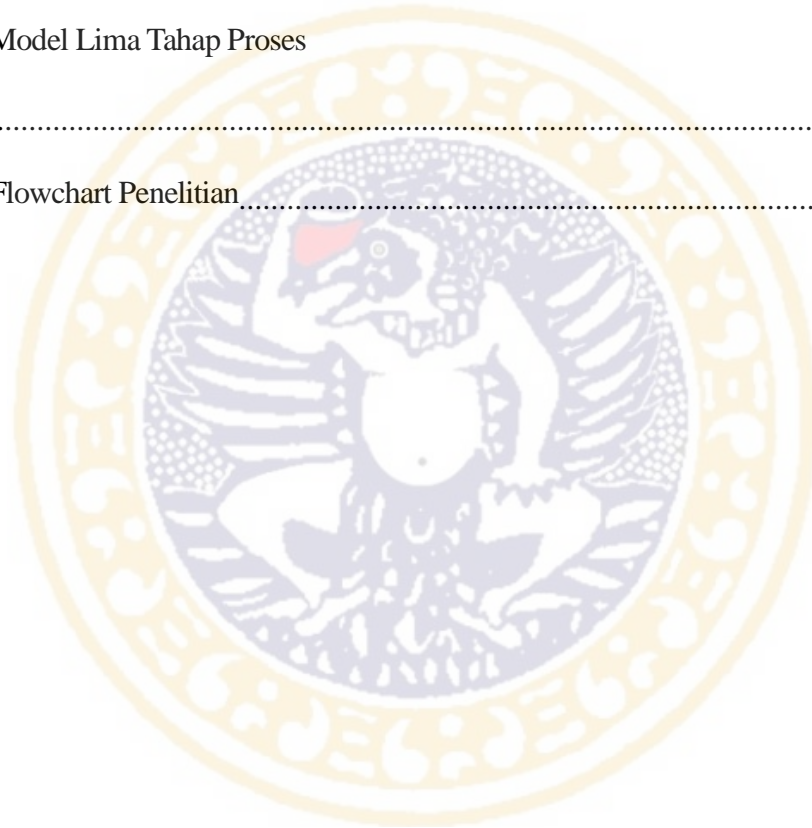
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Portofolio Growth Relationship Manager Semester 1 2015 Bank X cabang surabaya	7
Tabel 3.1 Hubungan informan dengan informasi yang ingin di gali.....	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Nasabah Prioritas Bank X Cabang Surabaya Semester I Tahun 2015	5
Gambar : 1.2. Model 5 Gap Dalam Service Quality	10
Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Membeli	32
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran definisi dan peranan trust dari sisi nasabah.....	89
Lampiran triangulasi definisi dan peranan <i>trust</i> dari sisi <i>relationship manager</i>	93
Lampiran dimensions of <i>trust</i> dari sisi nasabah.....	99
Lampiran dimensions of <i>trust</i> dari sisi <i>relationship manager</i>	112
Lampiran Wawancara informan (<i>relationship manager</i> , <i>ex-relationship manager</i> , nasabah prioritas Bank X cabang Surabaya, <i>ex-nasabah</i> prioritas Bank X cabang Surabaya)	

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah *trust in Relationship Manager* Bank X Cabang Surabaya dan menentukan *dimensions of trust in Relationship Manager* pada nasabah Bank X Cabang Surabaya. Informan dalam penelitian ini adalah Nasabah, Ex Nasabah, *Relationship Manager* dan *Ex-Relationship Manager*. Informan-informan tersebut dipilih berdasarkan pengalaman mereka dalam dunia industri personal banking. Hasil penelitian menunjukkan *Dimensions of trust in Relationship Manager* dari kacamata customer adalah : jujur dan beretika, profesional, luwes, berorientasi pada nasabah, dan Tulus. *Dimensions of trust in Relationship Manager* dari kacamata *Relationship Manager* sendiri adalah : jujur dan beretika, professional, luwes, berorientasi pada nasabah, tulus dan satu tambahan dimensi adalah telaten. Ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi switching behaviour nasabah ke Bank kompetitor mengikuti *Relationship Manager*-nya, yaitu : *Chemistry (Relationship Quality)*, Profesionalitas dan Keluwesan, dan Bank Image. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu membantu Bank X dalam meningkatkan level trust in relationship manager pada nasabanya dan menghindari *switching behaviour* nasabah untuk menjaga kinerja Bank X.

Keywords : dimensions of trust, relationship manager, customer, customer switching behaviour

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the dimensions of trust in Relationship Manager of Bank X Surabaya Branch and how is the existing trust in Relationship Manager of Bank X Surabaya. The informants for this study were Relationship Managers, Ex Relationship Managers, Customers and Ex Customers. Informants were chosen by considering their experience in personal banking industry. The result shows that from the customers (customers and ex-customers) point of view the dimensions of trust in Relationship Manager are : honest and ethical, professional, flexible and sociable, customer oriented, and sincere. The dimensions of trust in Relationship Manager from Relationship Manager (Relationship Managers and ex-Relationship Managers) point of view are: honest and ethical, professional, flexible and sociable, customer oriented, sincere, and persistent. There are several factors that influence the customer switching behaviour that switch from Bank X personal banking to competitor, following their Relationship Manager, these factors are : Chemistry (Relationship Quality), Professionalism and flexibility-sociability of Relationship Managers, and Bank Image. The results of this research would help the Bank X to increase the trust in Relationship Manager level and avoid the customer switching behaviour to maintain its performance.

Keywords : dimensions of trust, relationship manager, customer, customer switching behaviour.