

**PENGARUH BISNIS *WEALTH MANAGEMENT* DAN LAYANAN PRIORITAS  
TERHADAP *CROSS SELLING PRODUCT* NASABAH DI BNI KANTOR CABANG**

**BEKASI**

**THESIS**

**Oleh:**

**Euis Komalasari**

**201820151006**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : Pengaruh Bisnis *Wealth Management* dan Layanan  
: Prioritas terhadap *Cross Selling Product* Nasabah Di BNI  
Kantor Cabang Bekasi  
Nama Mahasiswa : Euis Komalasari  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201820151006  
Program Studi/ Fakultas : Magister Manajemen/ Fakultas Ekonomi  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Tanggal Lulus Ujian Tesis : 10 Juli 2020

Jakarta, Juli 2020

MENYETUJUI:

Pembimbing I



Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E, Ak,M.M  
NIDN: 0323036401

Pembimbing II



Dr. Dhian Tyaas Untari SE M.M  
NIDN : 0309048102

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh Bisnis *Wealth Management* dan Layanan Prioritas terhadap *Cross Selling Product* Nasabah Di BNI Kantor Cabang Bekasi  
Nama Mahasiswa : Euis Komalasari  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201820151006  
Program Studi/Program : Magister Manajemen/ Fakultas Ekonomi  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Tanggal Lulus Ujian Tesis : 10 Juli 2020

Jakarta, Januari 2020

Mengesahkan,

Ketua Tim Penguji : Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak.M.M  
NIDN: 0323036401


Penguji I : Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M  
NIDN: 0316066201

Penguji II : Drs. Sochardi, Mba, Ph.D  
NID: 0311096604




MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M.  
NIDN: 0309048102

Dekan  
Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, CA., CSRA., CMA., CACP.  
NIDN: 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Tesis Yang Berjudul

**“Pengaruh Bisnis *Wealth Management* dan Layanan Prioritas terhadap *Cross Selling Product* Nasabah Di BNI Kantor Cabang Bekasi”**

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan ijin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan.



Euis Komalasari  
NPM: 201820151006

**Pengaruh Bisnis Wealth Management Dan Layanan Prioritas Terhadap  
Cross Selling Product Nasabah di BNI Kantor Cabang Bekasi**

**Euis Komalasari  
Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E, Ak, MM  
Dr. Dhian Tyas Untari, S.E, MM**

**Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara  
Jakarta Raya  
(euiskomalasari2005@gmail.com )  
(triewidhiastuti@yahoo.com)  
(tyas\_un@yahoo.co.id)**

**Abstract**

*The purpose of this study was to determine the effect of Wealth Management Business Services and Priority Services on Customer Cross Selling Products at BNI Bekasi Branch Office. This type of research is a type of associative research using multiple linear regression data analysis techniques. The results of the study show that partially the Wealth Management Business significantly influences the Cross Selling Product of the Customer at BNI Bekasi Branch Office, while the Priority Service partially does not significantly influence the Cross Selling Product of the Customer at BNI Bekasi Branch Office, but simultaneously the Wealth Management Business And Priority Services for Customer Cross Selling Products at BNI Bekasi Branch Office.*

*Keywords: Wealth Management Business, Priority Services, Customer Cross Selling Products*

**Abstrak**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Bisnis Wealth Management Dan Layanan Prioritas Terhadap Cross Selling Product Nasabah di BNI Kantor Cabang Bekasi . Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian assosiatif dengan menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Bisnis Wealth Management berpengaruh secara signifikan terhadap Cross Selling Product Nasabah di BNI Kantor Cabang Bekasi, sedangkan secara parsial Layanan Prioritas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Cross Selling Product Nasabah di BNI Kantor Cabang Bekasi, namun secara simultan Bisnis Wealth Management Dan Layanan Prioritas Terhadap Cross Selling Product Nasabah di BNI Kantor Cabang Bekasi.*

*Kata Kunci: Bisnis Wealth Management, Layanan Prioritas, Cross Selling Product Nasabah*





## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Alloh SWT, atas segala rahmat dan nikmat yang telah diberikanNya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul : Pengaruh Bisnis *Wealth Management* dan Layanan Prioritas terhadap *Cross Selling Product* Nasabah di BNI Kantor Cabang Bekasi

Dalam menyelesaikan Tesis ini tidak terlepas bantuan dari berbagai pihak, untuk itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Inspektur Jendral Polisi (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Jajaran Pimpinan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Pusat dan Kantor Cabang Bekasi, yang telah menyetujui untuk dapat memberikan dukungan materil berupa Beasiswa, guna melanjutkan studi Pasca Sarjana Di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Ibu Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E, Ak, MM, selaku dosen pembimbing I dalam penyusunan Tesis yang selalu bersedia memberikan waktu, tenaga dan ilmu pengetahuan serta saran dan arahan yang membangun guna mampu mewujudkan Tesis ini.
4. Ibu Dr. Dhian Tyas Untari, S.E, MM, selaku dosen pembimbing II dalam penyusunan Tesis yang selalu bersedia memberikan waktu, tenaga dan ilmu pengetahuan serta saran yang membangun guna mampu mewujudkan Tesis ini.
5. Bapak Dr. Sugeng Suroso SE, MM yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberika arahan pada Soidang Ujian Pascasarjana Tesis.
6. Bapak Drs. Soehardi, Mba, Ph.Dyang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberika arahan pada Soidang Ujian Pascasarjana Tesis.
7. Para Dosen, Staff Pengajar dan Karyawan Program Studi Magister Managemen, Program Pasca Sarjana Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, yang telah memberikan bimbingan dan bantuan fasilitas sehingga dapat terselesaikannya penulisan Tesis ini
8. Orang tua, Suami dan anak-anak, yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan untuk dapat menyelesaikan penulisan Tesis Ini
9. Seluruh Pegawai BNI Kantor Cabang Bekasi, Para RM Emerald yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penyusunan Tesis ini.

10. Para Nasabah BNI Emerald di BNI Kantor Cabang Bekasi yang turut *mensupport* atas terselesaikannya Tesis ini.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Pasca Sarjana Angkatan 46 yang selalu *support* selama menuntut Ilmu di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
12. Semua Pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu per satu, yang telah membantu hingga Penulisan Tesis ini dapat diselesaikan.

Akhirnya atas jasa baik semua pihak, semoga senantiasa mendapatkan limpahan rahmat dan hidayah dari Tuhan yang Maha Esa, Aamiin.

Saya berharap tugas ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, dengan segala kekurangan yang ada dalam tugas akhir ini, saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Bekasi, 20 Juli 2020

Penulis,

Euis Komalasari



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah .....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Kegunaan Penelitian .....	10
1.6.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.6.2 Kegunaan Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 Definisi Wealth Management .....	12
2.1.2 Produk dan Jasa Layanan Global Private Banking dan Wealth Management .....	23
2.1.3 Perkembangan Pasar Global & Regional .....	31
2.1.4 Parameter Cross selling product Nasabah .....	35
2.2 Penelitian Terdahulu .....	42
2.3 Kerangka Berpikir.....	45
2.4 Hipotesa Penelitian .....	45

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
3.2 Metode dan Desain Penelitian.....	48
3.3 Populasi dan Sampel .....	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.5 Teknik Analisis Data .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
4.1 Gambaran umum lokasi penelitian.....	64
4.2 Subjek Penelitian .....	67
4.3 Hasil Analisis Data .....	68
4.4.Pembahasan.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
5.1. Kesimpulan .....	84
5.2 Saran.....	85
Daftar pustaka .....	88

## **DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel .....	50
Tabel 4.1 Usia Responden.....	67
Tabel 4.2 Jenis kelamin responden .....	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas Variabel.....	72
Tabel 4.10 Analisis regresi Linier Berganda X1 dan X2 terhadap Y1 .....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji t X1 dan X2 terhadap Y1 .....	76
Tabel 4.13 Table hasil Uji F.....	77

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.6.2 Kegunaan Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
2.1 Tinjauan Pustaka .....	12
2.1.1 Definisi Wealth Management .....	12
2.1.2 Produk dan Jasa Layanan Global Private Banking dan Wealth Management .....	23
2.1.3 Perkembangan Pasar Global & Regional .....	31
2.1.4 Parameter Cross selling product Nasabah .....	35
2.2 Penelitian Terdahulu .....	42
2.3 Kerangka Berpikir .....	45
2.4 Hipotesa Penelitian.....	45
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	48

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
3.2 Metode dan Desain Penelitian.....	48
3.3 Populasi dan Sampel .....	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.5 Teknik Analisis Data .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
4.1 Gambaran umum lokasi penelitian.....	64
4.2 Subjek Penelitian .....	67
4.3 Hasil Analisis Data .....	68
4.4.Pembahasan.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
5.1. Kesimpulan .....	84
5.2 Saran.....	85
Daftar pustaka .....	88

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel .....	50
Tabel 4.1 Usia Responden.....	67
Tabel 4.2 Jenis kelamin responden.....	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas Variabel.....	72
Tabel 4.10 Analisis regresi Linier Berganda X1 dan X2 terhadap Y1 .....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji t X1 dan X2 terhadap Y1 .....	76
Tabel 4.13 Table hasil Uji F.....	77