

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BPR DANA NUSANTARA**

SKRIPSI



**Oleh:
ROBIT
160910002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BPR DANA NUSANTARA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
ROBIT
160910002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Robit
NPM : 160910002
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR DANA NUSANTARA

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 18 Januari 2020



Robit
160910002

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BPR DANA NUSANTARA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
ROBIT
160910002**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 18 Januari 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Sri Afridola', with a stylized, cursive script.

**Sri Afridola, S.E., M.M
Pembimbing**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah mengungkap dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Dana Nusantara. Terdapat 192 responden yang digunakan dalam penelitian ini yang akan dianalisa. Rincian hasil dalam penelitian ini akan dilakukan menggunakan analisis regresi berganda. Ada tiga jenis variable independen dalam penelitian ini yaitu kualitas produk, promosi, dan kualitas pelayanan dan satu dependen variable yaitu loyalitas nasabah. Ada empat hasil dalam penelitian yang diperoleh, dan hasilnya bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$, ini berarti hipotesis pertama, diterima. Dan untuk hasil hipotesis kedua menunjukkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$, ini berarti hipotesis kedua, diterima. Dan untuk hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$, ini berarti bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini, diterima. Demikian juga dengan hipotesis keempat, diterima. Dan nilai adjusted R square adalah 66.7%, ini berarti bahwa loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas produk, promosi dan kualitas pelayanan sebesar 66.7% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

The aims of this research is to reveal and analyse The Influence of Product Quality, Promotion and Service Quality towards Customer Loyalty at BPR Dana Nusantara. There're 192 respondent used in this research to be analysed. Details in this research will be conducted using Multiple Regression Analysis. It's three kinds of independence variables on this research consist of Product Quality, Promotion and Service Quality and one dependence variable namely customer loyalty. Four results in this research has been found, and it shown that, product quality influenced positively and significantly to customer loyalty, and the probability of Significance is $0.000 < 0.050$, it meant that 1st hypothesis in this research, accepted. And for the result of 2nd hypothesis shown that promotion quality influenced positively and significantly to customer loyalty, and the probability of Significance is $0.000 < 0.050$, It meant that 2nd hypothesis in this research, accepted. And for 3rd hypothesis in this research shown that service quality influenced positively and significantly to customer loyalty, and the probability of Significance is $0.000 < 0.050$, It meant that 3rd hypothesis in this research, accepted. It so hapened to 4th hypothesis in this research, was accepted And the amount of adjsuted R square is 66,7% it mean that customer loyalty can be explained by product quality, promotion and service quality as much as 66,7% and the rest explained by other variable outside this research.

Keywords : *Product Quality, Promotion, Service Quality, Customer Loyalty.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha yang telah melimpahkan segala rahmatdan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ketua Program Studi Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
3. Ibu Sri Afridola, S.E., M.M selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Bp. Ng Kau Seng dan Ibu Lilin selaku kedua orang tua saya.

Semoga tuhan membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 18 Januari 2020

Penulis (Robit)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
1.6.2 Secara Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori Dasar.....	12
2.1.1 Kualitas Produk	12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk	12
2.1.1.2 Klasifikasi Produk	13
2.1.1.3 Produk Individual	16
2.1.1.4 Indikator Kualitas Produk	18
2.1.1.5 Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas	19
2.1.2 Promosi	20
2.1.2.1 Pengertian Promosi	20
2.1.2.2 Sarana Promosi	20
2.1.2.3 Indikator Promosi.....	21
2.1.2.4 Hubungan Promosi terhadap Loyalitas	22
2.1.3 Kualitas Pelayanan	23
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.1.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	26
2.1.4 Loyalitas Konsumen	27
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	27
2.1.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	28
2.1.4.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	36
2.1.4.4 Hubungan Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	36

2.2	Penelitian Terdahulu	37
2.3	Kerangka Berpikir	42
2.4	Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Desain Penelitian	44
3.2	Definisi Operasional	45
3.2.1	Variabel Independen	45
3.2.2	Variabel Dependen	46
3.3	Populasi dan Sampel	47
3.3.1	Populasi	47
3.3.2	Sampel	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data	49
3.4.1	Jenis dan Sumber Data	49
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	49
3.5	Metode Analisis Data	50
3.5.1	Analisis Deskriptif	50
3.5.1.1	Uji Kualitas Data	51
3.5.1.2	Uji Validitas	51
3.5.1.3	Uji Reabilitas	52
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	54
3.5.2.1	Uji Normalitas	54
3.5.2.2	Uji Kolmogrov-Smirnov	54
3.5.2.3	Uji Multikolinearitas	54
3.5.2.4	Uji Heteroskedastisitas	56
3.5.3	Uji Pengaruh	56
3.5.3.1	Uji Regresi Linear Berganda	56
3.5.3.2	Analisis Determinasi (R ²)	57
3.5.3.3	Uji Hipotesis	57
3.5.3.3.1	Uji Regresi Parsial (Uji-t)	57
3.5.3.3.2	Uji Regresi Simultan (Uji-F)	58
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	60
3.6.1	Lokasi Penelitian	60
3.6.2	Jadwal Penelitian	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Profil Responden	61
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Usia	62
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Status	63
4.2	Hasil Penelitian	64
4.2.1	Analisis Deskriptif	64
4.2.1.1	Kualitas Produk (X ₁)	64
4.2.1.2	Promosi (X ₂)	65
4.2.1.3	Kualitas Pelayanan (X ₃)	67
4.2.1.4	Loyalitas Nasabah	68
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	70

4.2.2.1	Hasil Uji Validitas.....	70
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	72
4.2.3	Hasil Asumsi Klasik.....	73
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas	73
4.2.3.2	Hasil Heteroskedastisitas	75
4.2.3.3	Uji Multikolinearitas	77
4.2.4	Hasil Uji Pengaruh	78
4.2.4.1	Uji Regresi Linear Berganda.....	78
4.2.4.2	Hasil Analisis Determinasi (R^2).....	79
4.2.5	Uji Hipotesis	80
4.2.5.1	Uji Regresi Parsial (Uji-t)	80
4.2.5.2	Hasil Uji F (Simultan).....	82
4.3	Pembahasan.....	83
4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR Dana Nusantara	83
4.3.2	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR Dana Nusantara.....	84
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR Dana Nusantara	85
4.3.4	Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR Dana Nusantara	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		90
5.1	Simpulan	90
5.2	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	42
Gambar 4.1 Uji Normalitas Data	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah nasabah deposito di PT. BPR Dana Nusantara	3
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	46
Tabel 3.2 Skala likert.....	50
Tabel 3.3 Indeks Koefisien Reliabilitas	53
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	60
Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Persentase Pekerjaan Responden.....	62
Tabel 4.3 Persentase Usia Responden	63
Tabel 4.4 Persentase Status Responden.....	64
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskriptif	64
Tabel 4.6 Indikator Variabel Kualitas Produk (X_1).....	64
Tabel 4.7 Indikator Variabel Variabel Promosi (X_2)	66
Tabel 4.8 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	67
Tabel 4.9 Indikator Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	68
Tabel 4.10 Indikator Variabel Instrumen Variabel Kualitas Produk (X_1).....	70
Tabel 4.11 Indikator Variabel Instrumen Variabel Promosi (X_2)	71
Tabel 4.12 Indikator Variabel Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	71
Tabel 4.13 Indikator Variabel Instrumen Variabel Loyalitas Nasabah	72
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y.....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	76
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.18 Uji Regresi Linear Berganda.....	78
Tabel 4.19 Hasil Uji R dan R <i>Square</i>	80
Tabel 4.20 Uji t (parsial)	81
Tabel 4.21 Uji F (simultan)	82
Tabel 4.22 Ringkasan Pembahasan Hasil Hipotesis.....	87

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Sampel	48
Rumus 3.2 Uji Validitas	52
Rumus 3.3 Uji Reliabilitas	53
Rumus 3.4 Regresi Linear	56
Rumus 3.5 Determinasi (R^2).....	57
Rumus 3.6 Uji-t.....	58
Rumus 3.7 Uji-f.....	59