

**PENGARUH PROMOSI DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR  
INDOBARU FINANSIA**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Epiyani  
180910054**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH PROMOSI DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR  
INDOBARU FINANSIA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Epiyani  
180910054**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Epiyani  
NPM : 180910054  
Falkustas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH PROMOSI DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR INDOBARU FINANSIA”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengertahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat Karya ilmiah atau pendapatan yang pernah ditulis atau diterbit oleh orang lain, kecuali secara tulisan dikutip didalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 25 Januari 2023



**Epiyani**  
180910054

**PENGARUH PROMOSI DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
PT BPR INDOBARU FINANSIA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Epiyani  
180910054**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
Seperti tettera dibawah ini**

**Batam, 31 Januari 2023**



**Mauli Siagian, S.Kom., M.Si**



## **ABSTRAK**

Persaingan usaha di sektor perbankan di kota batam yang sangat tinggi mengakibatkan setiap perbankan memaksimalkan promosi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah agar supaya perbankan tetap berkembang atau berjalan dengan baik. metode yang saya pakai adalah SPSS versi 25. Dengan hasil penelitian bahwa nasabah benar berkurang akibat begitu banyaknya persaingan usaha di sektor bank di kota batam serta promosinya telah berkurang kepada nasabah dan kepuasan nasabah tidak maksimal serta loyalitas nasabah tidak terpenuhi.

**Kata Kunci :** Promosi, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

## ***ABSTRACT***

*As a result of business competition in the banking sector in batam, which is very high, every bank maximizes promotion and quality of service for customer loyalty so that banking can continue to develop or run well. The method I use is SPSS version 25. With the results of the research that customers are really reduced due to so much business competition in the banking sector in batam and the promotion has been reduced to customers and the quality of customer service is not optimal and customer loyalty is not fulfilled.*

**Keyword :** Promotion, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

## KATA PENGANTAR

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

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran 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. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom. M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi Universitas Putera Batam yang telah mengarahkan penulis dengan baik dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dorongan berupa doa, nasehat dan semangat kepada penulis;
7. Pimpinan PT BPR Indobaru Finansia yang telah memberikan izin untuk meneliti serta memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Teman-teman yang selalu menyemangati hingga dapat menyelesaikan skripsi ini;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan kasih-Nya

Batam, 25 Januari 2023



Epiyani





## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR RUMUS .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.6.2 Manfaat Praktis .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Kajian Teori .....	9
2.1.1 Promosi.....	9
2.1.1.1 Pengertian Promosi.....	9
2.1.1.2 Indikator Promosi.....	10
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	13
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	13
2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	15
2.1.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah .....	16
2.1.3 Loyalitas Nasabah .....	16
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Nasabah .....	16
2.1.3.2 Indikator Loyalitas Nasabah .....	18
2.1.3.3 Tahapan Loyalitas Nasabah .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19

2.3	Kerangka Berpikir .....	24
2.3.1	Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah .....	24
2.3.2	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	24
2.4	Hipotesis .....	25
 BAB III METODE PENELITIAN .....		26
3.1	Desain Penelitian .....	26
3.2	operasional Variabel .....	26
3.2.1	Variabel Independen .....	27
3.2.2	Variabel Dependen .....	27
3.3	Populasi dan Sampel .....	28
3.3.1	Populasi .....	28
3.3.2	Sampel .....	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.4.1	Alat Pengumpulan Data .....	29
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5	Metode Analisis Data .....	30
3.5.1	Analisis Deskriptif .....	31
3.5.2	Uji Kualitas Data .....	31
3.5.2.1	Uji Validitas Data .....	31
3.5.2.2	Uji Reliabilitas .....	33
3.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	33
3.5.3.1	Uji Normalitas .....	34
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas .....	35
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	35
3.5.4	Uji Pengaruh .....	35
3.5.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	35
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi .....	36
3.5.5	Uji Hipotesis .....	37
3.5.5.1	Uji T .....	37
3.5.5.2	Uji F .....	37
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		39
4.1	Analisis Karakteristik Responden .....	39
4.1.1	Profil Responden .....	39
4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
4.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.2	Hasil Penelitian .....	41

4.2.1	Analisis Deskripsi .....	41
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data.....	41
4.2.3	Hasil Uji Amsi Klasik .....	49
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
4.3.1	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Nasabah .....	60
4.3.2	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	60
4.3.3	Pengaruh Promosi Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	61

BAB V	PENUTUP.....	62
5.1	Simpulan.....	62
5.2	Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Pendukung Penelitian
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Surat Izin Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Berfikir.....	19
<b>Gambar 4.1</b> Grafik Histogram.....	39
<b>Gambar 4.2</b> Normal P-P Plot.....	40
<b>Gambar 4.3</b> <i>Scatterplot</i> .....	41

## DAFTAR TABEL

Halaman

<b>Tabel 1.1.</b> Data Promosi bulanan PT BPR Indobaru Finansia.....	2
<b>Tabel 1.2.</b> Data Komplain Kualitas Pelayanan bulanan.....	3
<b>Tabel 1.3.</b> Data Perbandingan Nasabah Tabungan.....	5
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	16
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian .....	22
<b>Tabel 3.2</b> Skala <i>Likert</i> .....	24
<b>Tabel 3.3</b> Variabel Bebas (Independen) .....	26
<b>Tabel 4.1</b> Responden berdasarkan jenis kelamin .....	32
<b>Tabel 4.2</b> Responden berdasarkan Usia.....	33
<b>Tabel 4.3</b> Responden berdasarkan Promosi .....	34
<b>Tabel 4.4</b> Responden berdasarkan Kualitas Pelayanan .....	35
<b>Tabel 4.5</b> Responden berdasarkan Loyalitas Nasabah .....	36
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Validasi Promosi.....	37
<b>Tabel 4.7</b> Hasil validasi kualitas pelayanan.....	38
<b>Tabel 4.8</b> Hasil uji validitas variabel Loyalitas Nasabah.....	38
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Realibilitas .....	39
<b>Tabel 4.10</b> Hasil uji Kolmogorov- smirnov.....	40
<b>Tabel 4.11</b> Hasil uji Multikolinearitas .....	41
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Analisis Linear Berganda .....	42
<b>Tabel 4.13</b> Hasil uji Koefisien Determinasi.....	43
<b>Tabel 4.14</b> Hasil uji Parsial .....	43
<b>Tabel 4.15</b> Hasil uji Simultan.....	44

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> <i>Pearson Product Moment</i> .....	32
<b>Rumus 3.2</b> <i>Koefesien Reliabilitas</i> .....	33
<b>Rumus 3.3</b> Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
<b>Rumus 3.4</b> Uji T.....	37
<b>Rumus 3.4</b> Uji F.....	38