

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
(Studi Pada Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Cabang Yogyakarta)**

**ANALYSIS THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION
ON SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALITY
(Study on Customer in PT. Bank Negara Indonesia Yogyakarta)**



Oleh:
URIP HANANTOSEN
20130410146

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
(Studi Pada Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Cabang Yogyakarta)**

**ANALYSIS THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION
ON SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALITY
(Study on Customer in PT. Bank Negara Indonesia Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**URIP HANANTOSEN
20130410146**

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH YOGYAKARTA
2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Urip Hanantoseno

Nomor Mahasiswa : 20130410146

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Cabang Yogyakarta)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 8 Februari 2019



Urip Hanantoseno

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan sebaliknya jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri pula”

(QS. Al Isra’:7)

“Bahwa tiada yang orang manusia dapatkan kecuali yang ia usahakan. Dan bahwa usahanya akan kelihatan nantinya. Kemudian ia pun akan mendapatkan ganjaran, balasan yang sempurna. Dan bahwa kepada Tuhanmu akhirnya kau akan kembali”

(QS. An-Najm: 39-42)

“Sesungguhnya para malaikat meletakkan sayap-sayap mereka kepada para penuntut ilmu karena senang (rela) dengan yang ia tuntut”

(HR. Ibnu Abdil Bar)

“Hormatilah ayah dan ibumu, maka akan panjang umurmu di dunia.”

(Violet Brown)

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk:
Kedua orang tuaku, Mamah dan Papah
Kakak, keluarga dan teman-teman
Alamamterku tercinta

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Cabang Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selama proses penulisan skripsi ini terdapat banyak hambatan, namun akhirnya karya tulis ilmiah ini dapat selesai berkat kemudahan dari Allah SWT, serta masukan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunawan Budianto, MP. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Rizal Yahya, Ph.D., M.Sc., AK., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Retno Widowati P.A., M.Si., Ph.D. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Dr. Susanto, M.S. selaku Dosen pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga selama membimbing hingga terselesaikannya skripsi

5. Segenap Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat dalam kehidupan penulis
6. Kedua orang tua tercinta yang tanpa batas memberikan kasih sayang, kesabaran, doa, dan motivasi dalam mengiringi penulis menyelesaikan studinya

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 8 Febuari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.... Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN PENGESAHAN..... Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian	6
B. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan.....	8
2. Promosi	12
3. Kepuasan Nasabah.....	17
4. Loyalitas Pelanggan.....	20
B. Hasil Penelitian Terdahulu	23
C. Hipotesis.....	26
D. Model Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Objek dan Subjek Penelitian	30
B. Jenis Data	30
C. Populasi dan Sampel	30
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Definisi Operasional dan Indikator	34
G. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	46
B. Uji Kualitas Instrumen Dan Data.....	53
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	55

D. Pengujian Hipotesis.....	66
E. Pembahasan (Interpretasi).....	68
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	79
A. Simpulan	79
B. Saran.....	80
C. Keterbatasan Penelitian.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu (Empiris).....	23
Tabel 2.2. Bobot Penilaian Skala Likert	32
Tabel 3.3. <i>Goodnes of Fit Indices</i>	45
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas (Lampiran 6. Hal. 95)	54
Tabel 4.5. Hasil Uji Normalitas (Lampiran 7. Hal. 96)	58
Tabel 4.6. Hasil Pengujian <i>Outliers</i> (Lampiran 8. Hal. 97).....	59
Tabel 4.7. <i>Notes For Model</i> (Lampiran 5. Hal. 94)	62
Tabel 4.8. Menilai <i>Goodness Of Fit</i> (lampiran 9. Hal 100).....	64
Tabel 4.9. Hubungan Antar Variabel (Lampiran 10. Hal 101)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Alur.....	29
Gambar 4.2. Diagram Alur.....	56
Gambar 4.3. Persamaan Struktural.....	56
Gambar 4.4. Nilai Batas Mahalonobis Distance (Lampiran 8. Hal. 97)	59
Diagram 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Diagram 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Diagram 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	86
Lampiran 2. Data Jawaban Responden	91
Lampiran 3. Karakteristik Reponden	99
Lampiran 4. Model Penelitian	100
Lampiran 5. Degree Of Freedom	101
Lampiran 6. Uji Validitas	102
Lampiran 7. Uji Normalitas	103
Lampiran 8. Uji Outlier	104
Lampiran 9. Model Fit	107
Lampiran 10. Uji Hipotesis	108