

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi pada BPR. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen



Oleh:

MOHAMAD ARIF SUBRIADI

NIM. 1810411121

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi pada BPR. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen



Oleh:

MOHAMAD ARIF SUBRIADI

NIM. 1810411121

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MOHAMAD ARIF SUBRIADI

NIM : 1810411121

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPR. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso), adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 07 Juni 2024

Yang menyatakan,



MOHAMAD ARIF SUBRIADI
NIM. 1810411121



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi pada BPR. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso)**

Oleh:

MOHAMAD ARIF SUBRIADI
1810411121

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPR. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : MOHAMAD ARIF SUBRIADI
NIM : 1810411121
Hari : Kamis
Tanggal : 11 Juli 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Jember

Tim Penguji

Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM

NPK: 1972032710509477

Anggota 1

Feti Fatimah, SE., MM.

NPK: 197905251079622

Anggota 2

Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I.

NPK: 199101281173792

Mengesahkan

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE., MM

NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi,

Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM

NPK: 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPR. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso), Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan.
2. Nenek saya yang telah merawat saya dari kecil sampai saat ini.
3. Seorang sahabat yang selalu ada dan selalu support, dukung setiap keputusan yang saya ambil.
4. Teman teman kelas dari Manajemen angkatan 2018.
5. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.



MOTTO

“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(Q.S. Al Insiroh: 6)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."
(Al Baqarah : 286)

"Seungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."
(QS Ar Rad : 11)

"Barang siapa yang menginginkan kejernihan hatinya hendaknya dia lebih mengutamakan Allah daripada menuruti berbagai keinginan hawa nafsunya."
- Ibnu Qoyyim Rahimahullah



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupanjatkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPR. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso). Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibu Trias Setyowati, SH, SE, MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember; Sekaligus sebagai dosen penguji yang memberikan banyak masukan terkait skripsi yang saya susun
3. Ibu Feti Fatimah, SE., MM. selaku dosen pembimbing 1, yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan dukungan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan
4. Bapak Rusdiyanto, S.Pd.I.,M.Pd.I. selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

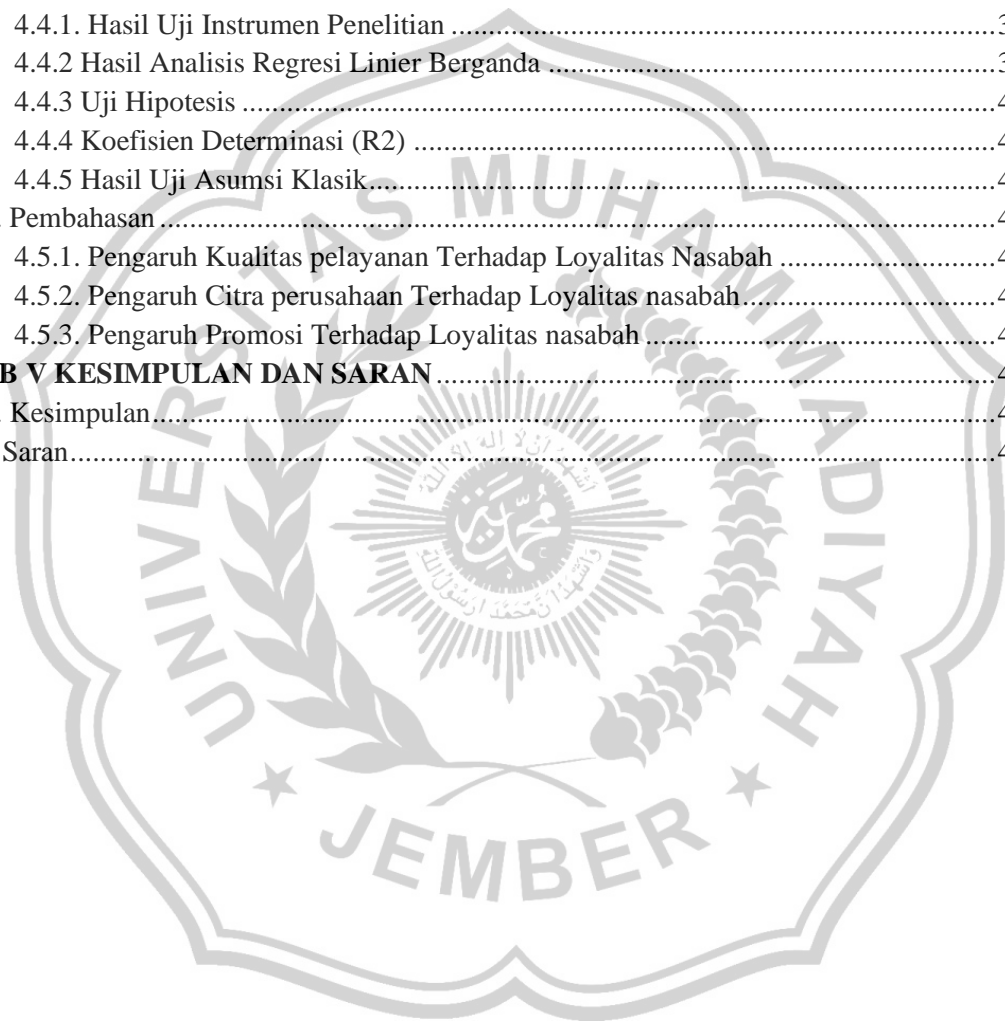
Jember, 11 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

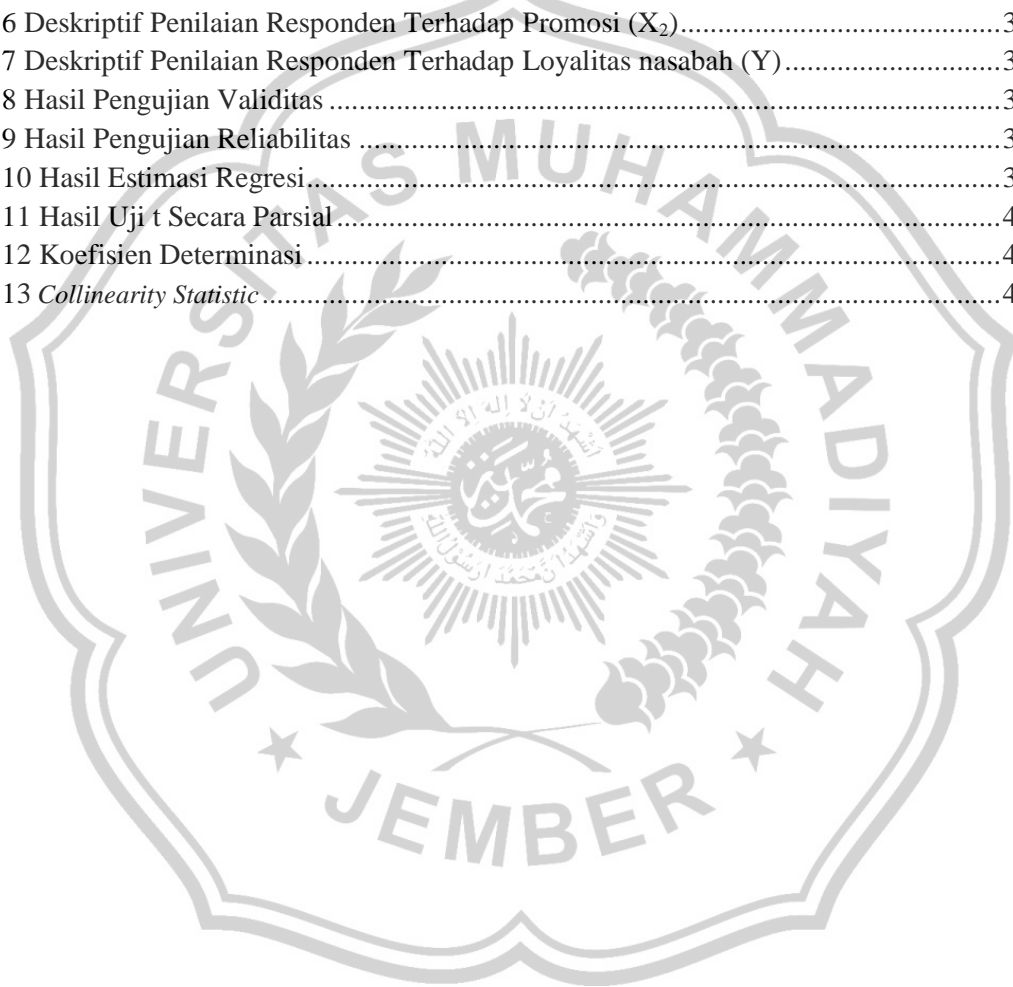
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENELITI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Pustaka.....	5
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.2 Kualitas layanan.....	7
2.1.3 Citra Perusahaan.....	9
2.1.4 Promosi.....	10
2.1.5 Loyalitas.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	18
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	19
2.4.2 Pengaruh Citra perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	19
2.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Identifikasi Variabel.....	21
3.2 Definisi Operasional.....	21
3.3 Desain Penelitian.....	23
3.4 Jenis Data.....	23
3.5 Populasi Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.5.1. Populasi.....	24
3.5.2. Sampel.....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran umum Objek Penelitian.....	31

4.2. Analisa Deskriptif Responden	33
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
4.3. Analisis Indeks Jawaban Responden	34
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	34
4.3.2 Variabel Citra perusahaan (X2)	35
4.3.3 Variabel Promosi (X3)	36
4.3.4 Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	37
4.4 Hasil Analisis Data	38
4.4.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	38
4.4.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	39
4.4.3 Uji Hipotesis	40
4.4.4 Koefisien Determinasi (R ²)	41
4.4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	41
4.5. Pembahasan.....	43
4.5.1. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	43
4.5.2. Pengaruh Citra perusahaan Terhadap Loyalitas nasabah.....	44
4.5.3. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas nasabah.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1. Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	47



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pergerakan Nasabah selama Tahun 2023	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Skala <i>linkert</i>	26
Tabel 3.3Tinggi Rendahnya Koefisien Determinasi	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Tabel 4.4 Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Kualitas pelayanan (X_1).....	34
Tabel 4.5 Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Citra perusahaan (X_2)	35
Tabel 4.6 Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Promosi (X_2).....	36
Tabel 4.7 Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Loyalitas nasabah (Y).....	37
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas	38
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas	39
Tabel 4.10 Hasil Estimasi Regresi.....	39
Tabel 4.11 Hasil Uji t Secara Parsial.....	40
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	41
Tabel 4.13 <i>Collinearity Statistic</i>	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPR Manuk Ayu.....	32
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normalitas	41
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Heterokedastisitas	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	49
Lampiran 2 Frequency Table	56
Lampiran 3 Uji Validitas	58
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	60
Lampiran 5 Analisis Regresi	62

