

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA KEUANGAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH**

*(Studi Kasus pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sarikusuma Surya, Kecamatan  
Cileunyi, Kabupaten Bandung, Jawa Barat)*

**SKRIPSI**

Disusun Oleh :  
**WINDY SILVIANY**  
**C1160351**

Dosen Pembimbing :  
**Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc**



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**INSITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Keuangan Terhadap Loyalitas Nasabah**  
*(Studi Kasus pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sarikusuma Surya, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, Jawa Barat)*

Nama Mahasiswa : Windy Silviany

Nomor Pokok : C1160351

Program Studi : S1-Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

### MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing,



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc.



Direktur Program Studi,

Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc.

## RIWAYAT HIDUP

**Windy Silviany (C1160351)**, dilahirkan pada tanggal 06 Juli 1996 di Kabupaten Kuningan, Jawa Barat. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan Asep Alamsah dan Neni Suherni. Berikut pendidikan yang telah ditempuh penulis diantaranya:

1. Tahun 2002 lulus dari TK Dewi Sartika, Kab. Kuningan, Jawa Barat.
2. Tahun 2008 lulus dari SD Negeri 4 Kuningan, Kab. Kuningan, Jawa Barat.
3. Tahun 2011 lulus dari SMP Negeri 2 Kuningan, Kab. Kuningan, Jawa Barat.
4. Tahun 2014 lulus dari SMA Negeri 1 Kuningan, Kab. Kuningan, Jawa Barat.
5. Tahun 2016 penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).



IKOPIN

## ABSTRACT

*Windy Silviany 2020, The Influence of Financial Services Marketing Mix on Customer Loyalty (case study at PT. BPR Sarikusuma Surya) under the guidance of Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc.*

*The research originated from the existence of a bank named PT.BPR Sarikusuma Surya which has been established since 1994. PT.BPR Sarikusuma Surya is a bank that carries out business activities conventionally or based on sharia principles, which in activities not provide service in payment traffic.*

*In the last 5 years the number of customers has always decreased, this thought to have happened because PT.BPR Sarikusuma Surya was not able to meet customer demand due to the implementation of the service marketing mix that was not fully optimal, resulting in decreased customer loyalty.*

*Based on that, a researcher interested to know how the service marketing mix affects customer loyalty. So that, effort can be made PT.BPR Sarikusuma Surya in increasing customer loyalty in the future.*

*This research was conducted using multiple regression analysis and determination of coefficient to how the service marketing mix influences customer loyalty. this is also using sampling technic.*

*The result show that with multiple regression analysis, that the service marketing mix consisting of product, price, promotion, place, process, people, affects customer loyalty. meanwhile, physical evidence not significantly influence customer loyalty. in addition, from these result it can be seen that the most dominant person/employee is 0,344.*

IKOPIN

## RINGKASAN

Windy Silviany C1160351, Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Keuangan Terhadap Loyalitas Nasabah (studi kasus pada PT. BPR Sarikusuma Surya) dibawah bimbingan Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc.

Penelitian ini berawal dari adanya perbankan bernama PT.BPR Sarikusuma Surya yang telah berdiri sejak tahun 1994. PT.BPR Sarikusuma Surya merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Dalam 5 tahun terakhir jumlah nasabah selalu menurun, hal ini diduga terjadi karena BPR Sarikusuma Surya belum mampu memenuhi tuntutan nasabah yang disebabkan oleh pelaksanaan bauran pemasaran jasa yang belum sepenuhnya optimal sehingga menurunnya loyalitas nasabah.

Mengacu pada hal tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap loyalitas nasabah. Sehingga nantinya dapat dilakukan upaya-upaya yang dilakukan PT.BPR Sarikusuma Surya dalam meningkatkan loyalitas nasabah di masa mendatang.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisa regresi berganda dan koefisien determinasi untuk mengetahui bagaimana pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan teknik sampling.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan hasil perhitungan analisa regresi berganda menunjukkan bahwa bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk, harga, promosi, tempat, proses, orang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu dari hasil tersebut dapat dilihat yang paling dominan adalah orang/karyawan sebesar 0,344.

IKOPIN

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Keuangan Terhadap Loyalitas Nasabah”. Shalawat serta salam tercurah limpahkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Adapun disusunnya skripsi ini sebagai suatu tugas akhir dalam rangka meraih gelar Sarjana Manajemen pada Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Skripsi ini boleh dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Terutama dari keluarga yang merupakan motivasi utama bagi penulis untuk menyelesaikan studi ini. Teruntuk Ibu (Neni Suherni) dan Bapak (Asep Alamsah) terimakasih untuk selalu mendukung, memberikan nasihat, serta kasih sayang yang tulus pada penulis sampai detik ini. Juga Kakak (Hendry Heriansyah) dan Adik (Rifaldy Firmansyah) yang semangatnya selalu membuat penulis turut semangat dalam banyak hal. Tanpa mereka penulis belum tentu bisa ada di titik ini.

Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Gijanto Purbo, SE., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing selalu sabar dan baik hati disetiap kali membimbing penulis sampai selesai skripsi ini. Terimakasih, Pak, semoga bapak selalu bahagia.
2. Ir. H. Dady Nurpadi, MP selaku Dosen Penelaah Koperasi

3. Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku Dosen Penelaah Konsentrasi
4. PT. BPR Sarikusuma Surya yang telah mengizinkan dan membantu penulis melakukan penelitian skripsi.
5. Candra Ardiansyah yang selalu mendengarkan setiap keluh kesah penulis dan sabar serta tanggap dalam memberikan saran.
6. Ria Fuji Irfani yang selalu menghibur dengan cerita konyolnya dan membuat penulis tertawa dengan tingkah lakunya yang tidak bermakna.
7. Risca,Rizky,Dede ,Zaki yang kadang-kadang mengingatkan penulis terhadap hal-hal positif dan banyak memberi pengetahuan baru disetiap kali *nongkrong* namun sering kali barbar dalam banyak hal.
8. Teman-teman kelas Ekstensi Manajemen Bisnis yang selalu kompak dalam segala hal meskipun jumlahnya tidak sebanyak konsentrasi lain.
9. Semua pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, doa dan bantuan yang telah diberikan pada penulis selama ini.

**Jatinangor, November 2020**

**IKOPIN**  
**Penulis**

## DAFTAR ISI

No.	Judul	Halaman
	LEMBAR PENGESAHAN.....	i
	RIWAYAT HIDUP .....	ii
	ABSTRACT .....	iii
	RINGKASAN .....	iv
	KATA PENGANTAR .....	v
	DAFTAR ISI .....	vii
	DAFTAR TABEL .....	ix
	BAB I .....	1
	PENDAHULUAN .....	1
2.1.	Latar Belakang .....	1
	Tabel 1.1 Penurunan Nasabah Berdasarkan Persentase .....	5
2.2.	Identifikasi Masalah .....	6
2.3.	Tujuan Penelitian .....	6
2.4.	Manfaat Penelitian .....	7
	BAB II .....	8
	PENDEKATAN MASALAH .....	8
2.1.	Pendekatan Masalah .....	8
2.2.	Pendekatan Pemasaran .....	8
2.2.1.	Karakteristik Jasa.....	10
2.2.2.	Pengertian dan Fungsi Bank .....	13
2.2.3.	Bauran Pemasaran Jasa .....	15
2.2.4.	Konsep Loyalitas Pelanggan .....	25
2.2.5.	Kerangkapikir .....	30
2.2.6.	Metode Penelitian .....	31
2.2.7.	Jenis dan Sumber Data .....	32
2.2.8.	Metode Pengumpulan Data .....	33
2.2.9.	Pengukuran Instrumen Penelitian .....	35

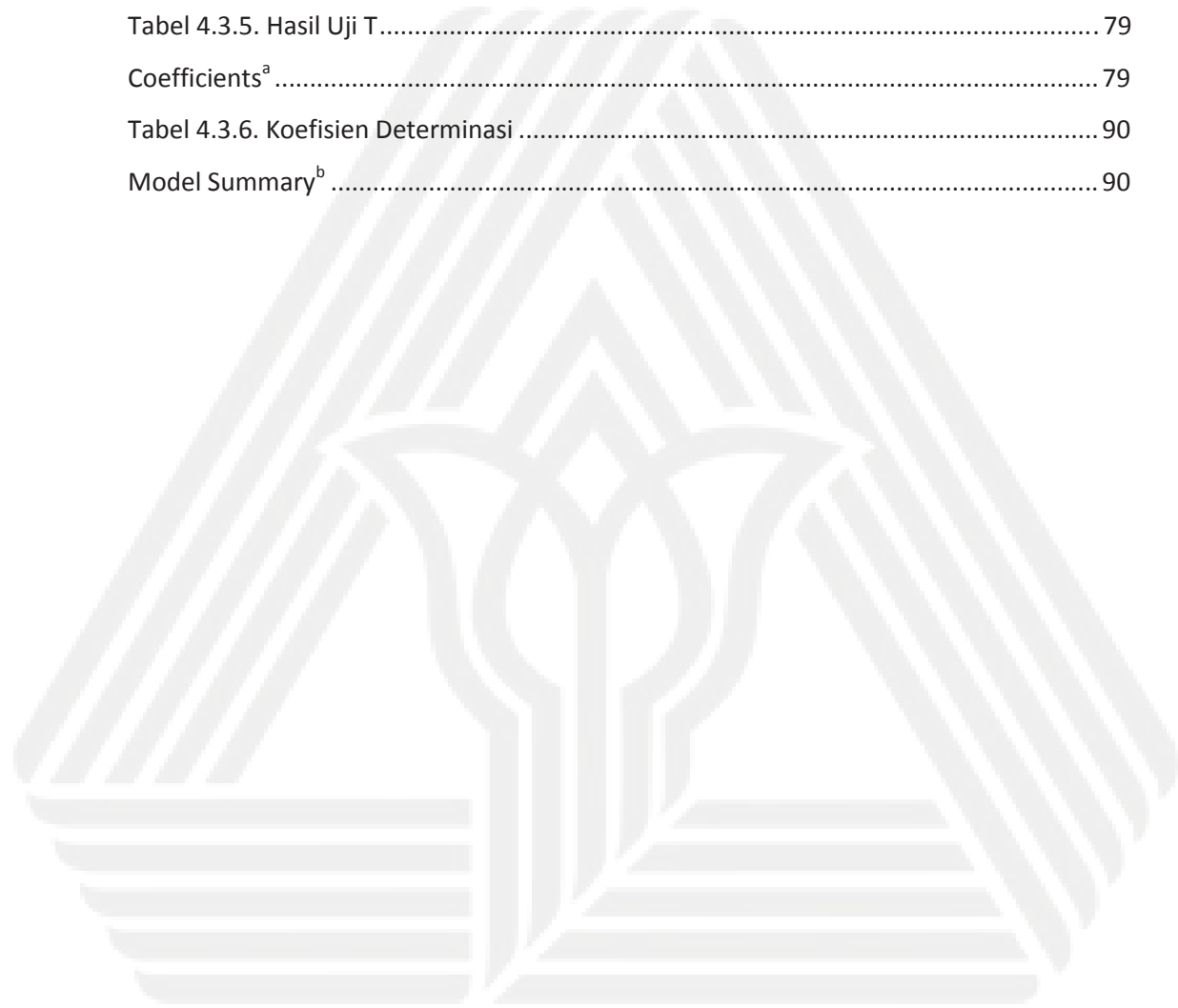


2.2.10. Instrumen Penelitian .....	36
2.2.11. Metode Analisis Data .....	37
2.2.12. Definisi Operasional .....	42
BAB III .....	48
KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....	48
3.1. Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen .....	48
3.3.1. Sejarah terbentuknya PT. BPR Sarikusuma Surya .....	48
3.3.2. Visi dan Misi PT. BPR Sarikusuma Surya .....	48
BAB IV .....	48
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	53
4.1. Karakteristik Umum Responden .....	53
4.1.1. Deskripsi Responden Menurut Usia .....	53
4.1.2. Deskripsi Jenis Kelamin .....	54
4.1.3. Deskripsi Pendidikan Terakhir .....	54
4.1.4. Deskripsi Jenis Pekerjaan .....	55
4.2. Pengaruh Variabel penelitian terhadap loyalitas nasabah .....	55
4.3. Metode Analisis Data .....	71
4.3.1. Uji Validitas .....	71
4.3.2. Uji Realibilitas .....	73
4.3.3. Hasil Analisis Regresi Berganda .....	74
4.3.4. Uji F (Uji Simultan) .....	76
4.3.5. Uji t (Uji Parsial) .....	79
4.3.6. Koefisien Determinasi .....	89
4.3.7. Pembahasan .....	90
BAB V .....	97
SIMPULAN DAN SARAN .....	97
5.1. Simpulan .....	97
5.2. Saran .....	97
DAFTAR PUSTAKA .....	99

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Penurunan Nasabah Berdasarkan Persentase .....	5
Tabel 2.2.9.	Kelas Interval .....	36
Tabel 2.2.	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	46
Tabel 4.1.1.	.....	53
Proporsi Presentase	Pengelompokan Responden menurut usia. ....	53
Tabel 4.1.2.	.....	54
Proporsi Presentase	Pengelompokan Responden Menurut <i>Gender</i> .....	54
Tabel 4.1.3.	.....	54
Proporsi Presentase	Pengelompokan Responden pendidikan .....	54
Tabel 4.1.5.	.....	56
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Produk (X1)	.....	56
Tabel 4.1.6.	.....	58
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (X2)	.....	58
Tabel 4.1.7.	.....	60
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tempat (X3)	.....	60
Tabel 4.1.8.	.....	62
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi (X4)	.....	62
Tabel 4.1.9.	.....	64
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Proses (X5)	.....	64
Tabel 4.1.10.	.....	66
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Orang (X6)	.....	66
Tabel 4.1.11.	.....	68
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (X7)	.....	68
Tabel 4.1.12.	.....	70
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	.....	70
Tabel 4.1.13	Hasil Uji Validitas .....	72
Tabel 4.3.2.	Hasil Uji Realibilitas .....	73
Tabel 4.3.3.	.....	74
Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Berganda	.....	74

Coefficients <sup>a</sup> .....	74
Tabel 4.3.4. Hasil Uji F .....	77
ANOVA <sup>b</sup> .....	77
Tabel 4.3.5. Hasil Uji T .....	79
Coefficients <sup>a</sup> .....	79
Tabel 4.3.6. Koefisien Determinasi .....	90
Model Summary <sup>b</sup> .....	90



IKOPIN