

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT AR- RAHMAH
JAYA MULIA KANTOR CABANG MANDALA
KEC BANDAR MATARAM**

SKRIPSI

(Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Skripsi Pendidikan S1 Pada Program Studi Manajemen)



Oleh:

TASYA HERMA SABHILA

18610154

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2022



**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT AR- RAHMAH**

**JAYA MULIA KANTOR CABANG MANDALA
KEC BANDAR MATARAM**

SKRIPSI

(Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Skripsi Pendidikan S1 Pada Program Studi Manajemen)

Oleh:

TASYA HERMA SABHILA

18610154

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2022

ABSTRAK

Tasya Herma Sabhila¹, 2022, NPM.18610154 Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bmt Ar-Rahmah Jaya Mulia Kantor Cabang Mandala Kec Bandar Mataram. Ratmono, SE², M.M, H. Suwanto², S.E M.M

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Lembaga keuangan mempunyai peranan yang sangat strategis dalam menggerakkan roda perekonomian, disebabkan pertumbuhan perekonomian suatu bangsa memerlukan pola pengaturan pengelolaan sumber-sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu serta dapat di manfaatkan untuk kesejahteraan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Untuk mengetahui Apakah variabel variabel promosi berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah. 2) Untuk mengetahui Apakah variabel kualitas produk berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah. 3) Untuk mengetahui Apakah variabel kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah. 4) Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk, harga, distribusi dan promosi secara simultan terhadap Kepuasan nasabah. Metode survei dipilih sebagai sumber data primer. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen yang menggunakan produk telkom Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 77 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara promosi terhadap kepuasan Nasabah 2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Produk terhadap kepuasan Nasabah produk Indihome. 3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah. 4) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Promosi, Kualitas Produk dan pelayanan terhadap kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Tasya Herma Sabhila¹, 2022, NPM.18610154 The Influence of Promotion, Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Bmt Ar-Rahmah Jaya Mulia Mandala Branch Office, Bandar Mataram District. Ratmono, SE., M.M, H. Suwanto, S.E M.M

Keywords: Promotion, Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction

Financial institutions have a very strategic role in moving the wheels of the economy, because the economic growth of a nation requires a pattern of management of available economic resources in a directed and integrated manner and can be utilized for welfare.

This study aims to determine 1) To find out whether the promotion variables affect customer satisfaction. 2) To find out whether product quality variables affect customer satisfaction. 3) To find out whether the service quality variable has an effect on customer satisfaction. 4) To determine the effect of product quality, price, distribution and promotion variables simultaneously on customer satisfaction. The survey method was chosen as the primary data source. The survey method focuses on collecting data from respondents who have certain information, thus enabling researchers to solve problems. Data collection was carried out using a questionnaire or questionnaire instrument. In this study, the population is consumers who use Telkom products. The sampling technique uses accidental sampling with a total sample of 77 people. Data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale.

The results of the study show that 1) there is a positive and significant influence between promotions on customer satisfaction 2) there is a positive and significant influence between product quality on customer satisfaction for Indihome products. 3) there is a positive and significant influence between service quality on customer satisfaction. 4) there is a positive and significant influence between promotion, product quality and service on customer satisfaction

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT AR- RAHMAH
JAYA MULIA KANTOR CABANG MANDALA
KEC BANDAR MATARAM

TASYA HERMA SABHILA

NPM. 18610154

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus:

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Agustus 2022
Tempat Ujian : Ruang sidang FEB UM metro

Tim Penguji,



Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 022007601

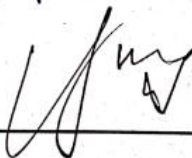
Ketua Penguji

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801



Sekretaris

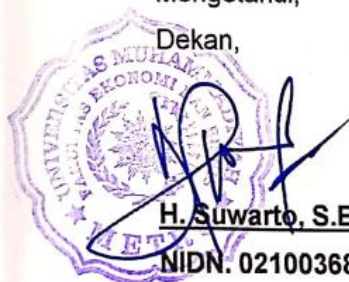
H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901



Penyuji Utama

Mengetahui,

Dekan,

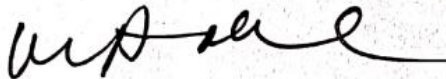


H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT AR- RAHMAH
JAYA MULIA KANTOR CABANG MANDALA
KEC BANDAR MATARAM
TASYA HERMA SABHILA
NPM. 18610154

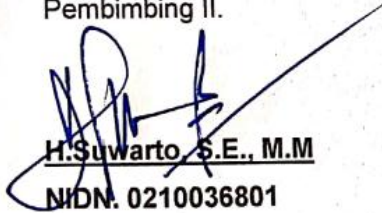
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Ratmono, SE., M.M
NIDN. 022007601

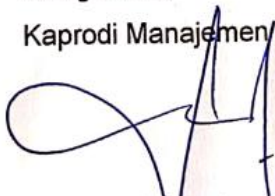
Pembimbing II.



H. Suwanto, S.E., M.M
NIDN. 0210036801

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M
NIDN. 0223027901

MOTTO HIDUP

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat dan janganlah kamu melupakan bagianmu dari (kenikmatan) duniawi."

(Q.S Al-Qashas: 77)

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri."

(Q.S Ar-Ra'd: 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan kasih sayang-Nya, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Terimakasih Allah-ku Sayang, Sang Khaliq yang menganugerahi ilmu dan kesempatan bagi hambamu ini untuk menyelesaikan tugas akhir program sarjana manajemen di Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak dan Ibu ku yang paling ku sayangi segala perjuangan saya hingga berada di titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Terima kasih karena selalu menjaga saya dalam doa-doa Ayah dan Ibu yang selalu mendukung impian saya apapun itu, Terima kasih atas semua cinta yang telah Ayah dan Ibu berikan kepada saya sedari kecil. Semoga Ayah dan Ibu termasuk orang tua yang dirindukan oleh surga Allah SWT. Aamiin.
3. Adik kandung ku (Thufaila Herma Azka). Yang Selalu menurut setiap perintah serta memiliki kesabaran seluas samudra maafkan Kakak mu ini ya yang suka memarahimu terimakasih selalu memberikan dukungan dan do'a untukku semoga Allah selalu memberikan Rahmah serta Keberkahan dalam hidupmu. Aamiin.
4. Untuk Almarhum Kakung (Siswo Pranoto) Kakek yang sedari kecil menyayangiku seperti anaknya sendiri kasih sayangnya melebihi apapun kepadaku semoga engkau diberikan tempat terindah di surga Allah. Serta tak lupa Uti ku semoga engkau diberikan umur yang panjang serta Keberkahan sepanjang usia. Aamiin.
5. Untuk calon Imamku yang masih dirahasiakan Allah.
6. Teruntuk sahabat-sahabatku (Emy, Regita, Clara, Nila, Chika, Desi, Mega, Novita) yang selalu disisi saya terima kasih telah hadir dikehidupan saya rasa syukur yang tak terhingga memiliki sahabat seperti kalian semoga persahabatan kita kekal hingga ke surga Allah. Aamiin.
7. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro tercinta.
8. Dan semua yang menjadi bagian dalam kehidupanku, terimakasih.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran tuhan yang maha esa, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tanpa suatu halangan apapun, dengan judul skripsi **“Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bmt Ar- Rahmah Jaya Mulia Kantor Cabang Mandala Kec Bandar Mataram”**.

Penulis menghadapi berbagai kesulitan dan kendala selama penyusunan Skripsi ini, namun berkat bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro dan selaku pembimbing II yang telah mengeluarkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya Skripsi ini
3. Dr. H. Febriyanto, S.E.,M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro dan. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
4. Ratmono, S.E.,M.M. selaku pembimbing II yang telah mengeluarkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya Skripsi ini
5. Bapak dan Ibu dosen serta staf fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan bekal pengetahuan, pikiran, waktu, tenaga serta pengalaman

Semoga Allah SWT membalas amal kebaikan Bapak/Ibu/Sdr/i. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan sehingga kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga Skripsini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TASYA HERMA SABHILA

Npm : 18610154

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bmt Ar- Rahmah Jaya Mulia Kantor Cabang Mandala Kec Bandar Mataram” adalah benar hasil karya tulis saya sendiri dan tidak merupakan plagiat karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas.

Metro, 11 Agustus 2022



TASYA HERMA SABHILA
NPM. 18610154



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2858/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : TASYA HERMA SABHILA
NPM : 18610154
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT AR-RAHMAH JAYA MULIA KANTOR CABANG MANDALA

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 15 Agustus 2022

Kepala Unit,

Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
MOTTO	x
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILIRATY CHECK</i>).....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1. Indentifikasi Masalah.....	5
2. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan.....	7
 BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Manajemen Pemasaran	8
2. Promosi.....	11
3. Kualitas Produk	13
4. Kualitas Pelayanan	15
5. Kepuasan Nasabah.	17
B. Penelitian Terdahulu	20

C. Kerangka Pemikiran.....	21
D. Hipotesis.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	26
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	26
C. Metode Penelitian	26
1. Operasional Variabel.....	26
D. Populasi dan Sampel.....	28
1. Populasi	28
2. Sampel	29
E. Sumber Data	30
1. Sumber Data Primer	30
2. Sumber Data Sekunder.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Dokumentasi.....	30
2. Observasi.....	30
3. Wawancara.....	31
4. Quisioner	31
5. Kepustakaan.....	31
G. Pengujian instrumen	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji reliabilitas.....	33
H. Pengujian Persyaratan Analisis	33
1. Uji Normalitas.....	33
2. Uji Linearitas	34
3. Uji Homogenitas.....	34
I. Pengujian model analisis	34
1. Analisis Regresi Linier Berganda	34
2. Uji Parsial (Uji t)	35
3. Uji F	35
4. Uji Determinasi (R^2)	36
5. Uji Hipotesis statistik	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
1. Sejarah singkat perusahaan.....	38
2. Visi, Misi dan Tujuan BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia.....	38
3. Struktur organisasi.....	39
B. Hasil Penelitian.....	41
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	41
a. Uji validitas.....	41
b. Uji reliabilitas.....	42
2. Frekuensi data kuisioner.....	43
3. Pengujian Persyaratan Analisis.....	50
a. Uji Normalitas.....	50
b. Uji Linieritas.....	51
c. Uji homogenitas.....	53
4. Pengujian Model Analisis.....	54
a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
5. Pengujian Hipotesis.....	56
a. Uji Parsial (Uji T).....	56
b. Uji Signifikasi (Uji F).....	57
c. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	58
6. Hipotesis Statistik.....	58
C. Pembahasan.....	60
1. Pengaruh Promosi Terhadap kepuasan nasabah.....	60
2. Pengaruh Kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.....	61
3. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	61
4. Pengaruh Promosi, Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.....	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Klasifikasi Produk BMT AR- Rahman.....	4
Tabel 2 Hasil Penelitian Relevan	20
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4 Jawaban Skala Likert.....	33
Tabel 5 distribusi frekuensi data (x1)	44
Tabel 6 distribusi frekuensi data (x2)	46
Tabel 7 distribusi frekuensi data (x3)	47
Tabel 8 distribusi frekuensi daaa Y	49
Tabel 9 Hasil uji normalitas.....	50
Table 10 rekapitulasi Uji normalitas	51
Tabel 11 Hasil uji linieritas x1 dan y.....	51
Tabel 12 Hasil Uji Linearitas x2 dan y	52
Tabel 13 Hasil Uji Linearitas x3 ddan y	52
Tabel 14 uji homogenitas X1 dan Y	53
Tabel 15 uji homogenitas X2 dan Y	53
Tabel 16 uji homogenitas X3 dan Y	54
Tabel 17 Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel 18 Uji T	56
Tabel 19 Hasil Pengujian bersama-sama (Uji F).....	57
Tabel 20 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R ²)	58
Tabel 21 Hasil Uji Hipotesis X1 dan Y.....	59
Tabel 22 Uji Hipotesis X2 dan Y	59
Tabel 23 Uji Hipotesis X3 dan Y	60
Tabel 24 Uji Hipotesis X1, X2, X3 dan Y.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 kerangka pemikiran.....	24
Gambar3 struktur organisasi.....	39
Gambar 4 Histogram Skor Variabel x1.....	44
Gambar 5 Histogram Skor Variabel x2.....	46
Gambar 6 Histogram Skor Variabel x3.....	48
Gambar 7 Histogram Skor Variabel y.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	66
Lampiran 2. Tabulasi Skor Hasil Kuesioner	76
Lampiran 3. Uji Validitas dan reliabilitas	93
Lampiran 4. Persyaratan analisis.....	102
Lampiran 5. Uji Regresi Linier Berganda	105
Lampiran 6 Uji hipotesis statistik.....	106
Lampiran 7 Tabel r	107
Lampiran 8 Tabel t.....	109
Lampiran 9 Tabel f.....	111
Lampiran 10 Tabel lineritas.....	113