

**EFEKTIVITAS PEMBERIAN PROGRAM UNDIAN BERHADIAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
DI PT BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG SIDOARJO**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan Dan Keuangan



Oleh :

DEVI MAR'ATUS SHOLIHAH
NIM : 2015110766

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

**EFEKTIVITAS PEMBERIAN PROGRAM UNDIAN BERHADIAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
DI PT BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG SIDOARJO**

Diajukan oleh :

DEVI MAR'ATUS SHOLIAH

NIM : 2015110766

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 26 JULI 2018



(Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M)

TUGAS AKHIR

**EFEKTIVITAS PEMBERIAN PROGRAM UNDIAN BERHADIAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
DI PT BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG SIDOARJO**

Disusun oleh

DEVI MAR'ATUS SHOLIHAH
NIM : 2015110766

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal 27 Agustus 2018

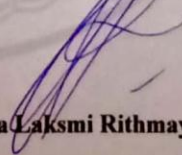
Tim Penguji

Penguji I



(Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM.)

Penguji II



(Chitra Laksmi Rithmaya, S.E, M.M.)

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Devi Mar'atus Sholihah
Tempat, Tanggal Lahir : 15 Desember 1996
N.I.M : 2015110766
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Efektivitas Pemberian Program Undian
Berhadiah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan
di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo

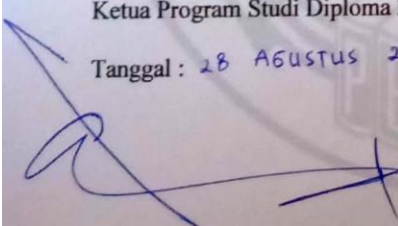
Disetujui dan diterima oleh :


Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : 28 Agustus 2018

Dosen Pembimbing,

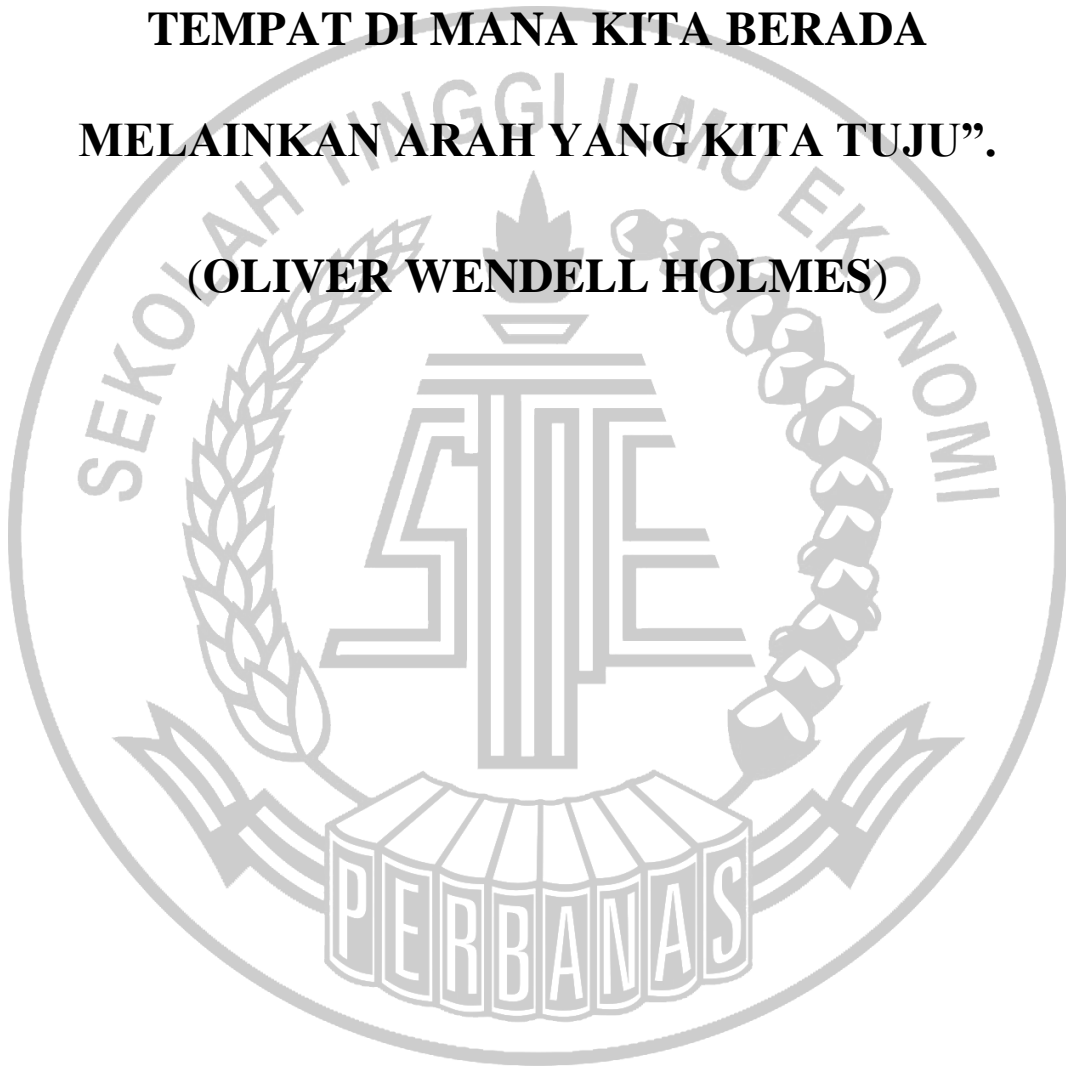
Tanggal : 28 Agustus 2018


(Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M)


(Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M)

MOTTO

**“YANG HEBAT DI DUNIA INI BUKANLAH
TEMPAT DI MANA KITA BERADA
MELAINKAN ARAH YANG KITA TUJU”.**
(OLIVER WENDELL HOLMES)



PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Terima kasih untuk semua pihak yang telah banyak membantu dalam melancarkan penyelesaian Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini akan saya persembahkan kepada orang-orang tercinta:

1. Untuk keluarga tercinta saya khususnya kedua orang tua dan kakak yang selalu memberikan bantuan doa, kasih sayang dan dukungan selama ini.
2. Untuk sahabat saya Ferina, Tyas, Viky, Dianita, dan Ajeng yang selama ini selalu setia menjadi sahabat saya dikala sedih, susah maupun senang.
3. Untuk teman tercinta saya Mila, Imun, Feni, Ayu, Velria, Kusma, Sobar, Agna yang selama ini selalu memberi motivasi, masukan dan semangat.
4. Untuk Bu Nur, Mas Agung, MbK Rosida, MbK Chichi, dan MbK Widya yang telah membantu dalam terlaksananya penelitian Tugas Akhir ini.
5. Untuk teman-teman seDosen Pembimbing yang saling *support* satu sama lain hingga terselesainya Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
6. Dan untuk teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu membagi cerita dan informasi selama perkuliahan ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas lindungan serta bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Efektivitas Pemberian Program Undian Berhadiah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo” sebagai salah satu persyaratan kelulusan mahasiswa Diploma 3 Perbankan dan Keuangan STIE Perbanas Surabaya.

Dengan rasa hormat dan syukur penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin., selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM., selaku ketua program studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.

Penulis menyadari terdapat banyaknya kekurangan dikarenakan ilmu dan pengetahuan yang terbatas. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pembaca dan sebagai referensi penelitian selajutnya.

Surabaya, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK/RINGKASAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penjelasan Judul	3
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pengertian Bank	10
2.2 Pengertian Loyalitas	17
2.3 Pengertian Tabungan	22
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	37
3.1 Sejarah Berdiri	37
3.2 Visi dan Misi	40
3.3 Struktur Organisasi	40
3.4 <i>Job Description</i>	42
3.5 Profil Usaha	43
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	51
4.1 Hasil Wawancara	51
4.2 Gambaran Umum Responden.....	60
4.3 Tanggapan Responden	63
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	77
5.3 Implikasi Penelitian	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Profil Usaha PT Bank Rakyat Indonesia	33
Tabel 4.2 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3 : Distribusi Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.4 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	62
Tabel 4.5 : Distribusi Responden Berdasarkan Lama Waktu	63
Tabel 4.6 : Tabel Interval <i>Class</i>	64
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>Reability</i> (Keandalan)	65
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>Effective</i> (Efektivitas)	66
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>Loyalty</i> (Loyalitas)	68
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>Tangibility</i> (Bukti Langsung)	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Logo PT Bank Rakyat Indonesia	39
Gambar 3.2 : Struktur Organisasi	41



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Penelitian PT Bank Rakyat Indonesia
- Lampiran 2: Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening Tabungan
- Lampiran 3: Formulir Aplikasi Keikutsertaan Program Undian Simpedes Hadiah Langsung (SHL)
- Lampiran 4: Formulir Aplikasi Keikutsertaan Program Undian *Best Deal*
- Lampiran 5: Surat Keterangan Tidak Memiliki NPWP
- Lampiran 6: Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 7: Formulir Kusisioner



**EFFECTIVENESS AWARDING OF PRIZE LOTTERY PROGRAM
AGAINST THE SAVING CUSTOMERS LOYALTY
IN PT BANK RAKYAT INDONESIA
BRANCH SIDOARJO**

DEVI MAR'ATUS SHOIHAH

2015110766

2015110766@students.perbanas.ac.id

STIE Perbanas Surabaya

ABSTRACT

The background of this research is loyalty is an important thing that must be noticed by the bank to interest a new customers to be regular customer or retain every customers aims to confront the competition which is very competitive in the banking world. Therefore, effectiveness awarding of prize lottery program plays very important role in customers loyalty. The purpose of this study is to discuss the issues of : the terms of awarding prize lottery program in PT Bank Rakyat Indonesia Branch Sidoarjo, the procedure of awarding prize lottery program, the types of awarding prizes lottery program, the mechanism of implementation of the awarding prize lottery program, the awarding prize lottery program has been effective against the loyalty of the savings customer. In this research is using data collection methods are : interview and questionnaire methods. The result of research in PT Bank Rakyat Indonesia in effectiveness of awarding prize lottery program in increasing customer loyalty of saving is needed by the bank because of development or not of a bank is depends on their customers. The implementation of this research is PT Bank Rakyat Indonesia Branch Sidoarjo can increase customer by maintaining security and comfort of customer, giving confidence to customer will increase customer loyalty.

Keywords : Effectiveness Awarding of Prize Lottery Program, Loyalty, Saving

**EFEKTIVITAS PEMBERIAN PROGRAM UNDIAN BERHADIAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
DI PT BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG SIDOARJO**

DEVI MAR'ATUS SHOLIHAH

2015110766

2015110766@students.perbanas.ac.id

STIE Perbanas Surabaya

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini adalah loyalitas merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh bank untuk menarik nasabah baru menjadi nasabah tetap maupun mempertahankan setiap nasabah dengan tujuan menghadapi persaingan yang sangat kompetitif di dunia perbankan. Oleh karena itu, efektivitas pemberian program undian berhadiah sangat berperan penting dalam loyalitas nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membahas permasalahan tentang : syarat-syarat pemberian program undian berhadiah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo, prosedur pemberian program undian berhadiah, jenis-jenis pemberian program undian berhadiah, mekanisme pelaksanaan pemberian program undian berhadiah, pemberian program undian berhadiah sudah efektif terhadap loyalitas nasabah tabungan. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu: metode wawancara dan kuesioner. Hasil dari penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia dalam efektivitas pemberian program undian berhadiah dalam meningkatkan loyalitas nasabah tabungan sangat dibutuhkan oleh bank karena berkembang atau tidaknya suatu bank bergantung terhadap nasabah bank tersebut. Implementasi penelitian ini adalah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dengan menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah, memberikan kepercayaan terhadap nasabah akan meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Efektivitas Pemberian Program Undian Berhadiah, Loyalitas, Tabungan.