

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KARYAWAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK BRI BRITAMA DI SURABAYA
DENGAN KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI MEDIASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh:

NURUL HIDAYAT
2013210675

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KARYAWAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK BRI BRITAMA DI SURABAYA
DENGAN KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI MEDIASI**

Diajukan oleh :

NURUL HIDAYAT

2013210675

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 30 Juli 2017

(Dr. YUDI SUTARSO, S.E., M.Si)

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KARYAWAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK BRI BRITAMA DI SURABAYA
DENGAN KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI MEDIASI**

Disusun oleh :

NURUL HIDAYAT

2013210675

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Lulus ujian skripsi
pada tanggal 16 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Dr. Ronny, S.Kom.,MH.

Sekretaris : Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si

Anggota : Dr. Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M, Psi.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Hidayat
Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 23 Agustus 1995
NIM : 2013210675
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Harga, Promosi Dan Karyawan
Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Britama Di
Surabaya Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai
Mediasi

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Dosen Pembimbing
Tanggal: Tanggal:

(Dr.Muazaroh, SE.,M.T)

(Dr. YUDI SUTARSO, S.E., M.Si)

MOTTO



**SEMUA BISA
DIKALAHKAN,
KECUALI ALLAH
DAN
ORANG TUA**

PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

Tuhan YME, karena hanya atas izin dan karunianyalah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala doa saya.

Ayah dan Ibu saya, untuk Abd. Rahman dan Uswatul Hasanah yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusus selain doa yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian ayah ibuku yang sangat aku sayangi semoga beliau diberi kesehatan hingga aku sukses, amiin.

Dosen Wali, Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, untuk ibu Tjahjani terimakasih atas bimbingan selama kuliah ini sebagai wali dosen saya, untuk pak Yudi saya berterima kasih banyak atas bimbingannya yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya

menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu saya kenang di hati.

TARETAN SQUAD!! baut anak-anak markas Polsek Ijo Agung, Suger, Kandi, Wildan, Farhan, Sohob, Ozy, Riskul, kalian teman sekaligus sahabat terima kasih atas bantuan, doa, nasehat, hiburan dan semangat yang kalian berikan sehingga membuat hari-hari semasa kita kuliah lebih berarti. Untuk teman kos, Mas Udin terima kasih sudah mau menjadi dosen saya di kos Bu Jum tercinta kita. Untuk teman seperjuangan satu bimbingan skripsi, Vella, Rizky, Rafidah, Emy, Erick, Zumrotus dan Rofianti terima kasih untuk bantuannya setelah kita berjuang akhirnya kita sarjana hahaha, dan masih banyak lainnya buat semua teman teman saya tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin saya lupakan, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa!!!

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya yang takterhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Harga, Promosi Dan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Britama Di Surabaya Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Mediasi

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Muazaroh S.E., M.T, selaku ketua jurusan manajemen.
3. Dr. Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M, Psi. selaku dosen wali selama perkuliahan yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, petunjuk, dan arahan kepada penulis sehingga akhirnya dapat menyelesaikan kuliah tepat waktunya.
4. Bapak dosen penguji yang telah memberikan tambahan atas kurangan kurangan yang ada dalam skripsi ini.
5. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat baik secara moral dan material.

6. Pihak-pihak akademik dan staf lainnya yang tidak dapat disebutkan satupersatu, yang telah banyak membantu demi kelancaran penulisan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi penelitian ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penulisan ini menjadi lebih baik dan dapat berguna bagi pihak-pihak yang menggunakan.

Surabaya, 25 Juli 2017

Penulis



DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK / RINGKASAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan Proposal.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	20
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	29
2.4. Kerangka Pemikiran.....	33
2.5. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Rancangan Penelitian.....	35
3.2. Batasan Penelitian.....	36
3.3. Identifikasi Variabel.....	36
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.5. Instrumen Penelitian.....	41
3.6. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	45
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
3.9. Uji WarpPLS.....	47
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	51
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	51
4.2. Analisis Data.....	58
4.3. Pembahasan.....	78

BAB V PENUTUP.....	80
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	80
5.3. Saran	81
Daftar Rujukan	



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 : Peringkat Produk Tabungan Bankpada Tahun 2015-2017	2
Tabel 2.1 : Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	18
Tabel 3.1 : Nilai Jawaban Responden	36
Tabel 3.2 : Interval Kelas	37
Tabel 3.3 : Kisi – kisi Kuesioner	38
Tabel 4.1 : Uji Validitas Sampel Kecil	55
Tabel 4.2 : Uji Validitas Sampel Besar	56
Tabel 4.3 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil	57
Tabel 4.4 : Uji Reliabilitas Sampel Besar	58
Tabel 4.5 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	59
Tabel 4.6 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi	61
Tabel 4.7 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Karyawan	62
Tabel 4.8 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	63
Tabel 4.9 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas	65

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 : Kerangka Gyaneshwar Singh Kuswaha (2014)	10
Gambar 2.2 : Kerangka Fatemeh Faramarzpour (2015)	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Rezwan Mahmood (2014)	16
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Nurul Hidayat (2017)	31
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah	53
Gambar 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Rata – rata Transaksi Dalam 6 Bulan Terakhir	54
Gambar 4.7 : Diagram Path Analisis WarpPLS	66
Gambar 4.8 : Path Coeficient And P Value	67
Gambar 4.9 : Standart Error For Path Coeffisien	68
Gambar 4.10: Latent Variable Coeffisien	69
Gambar 4.11: Corelation Among Variable	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Deskriptif
- Lampiran 6 : Hasil Uji WarpPLS



**THE INFLUENCE OF PRICE, PROMOTION AND PEOPLE TO
CUSTOMER LOYALTY OF BANK BRI BRITAMA
IN SURABAYA WITH SATISFACTION
AS MEDIATION**

Nurul Hidayat

Stie Perbanas Surabaya

Email : d.nurulhi@yahoo.com

Nginden Semolo No. 34-366 Street, Sukolilo 60118, Surabaya, Indonesia

ABSTRACT

This study examines the influence of prices, promotions, and people on the loyalty of bri britama bank customers in Surabaya with customer satisfaction as mediation. The results of this study indicate that price, promotion and employees have a significant positive effect on satisfaction and satisfaction have a significant positive effect on customer loyalty. According to Britama's top brand of savings products decline in 2014 and 2015 the product britama is ranked second but in the year 2016 britama products down to rank three. Analytical technique The type of research used in this study is descriptive research using a quantitative approach. Analysis technique used is descriptive analysis technique that is with spss and statistic warpPLS 5.0. Total sample of 105 respondents. Based on the results of the output path coefficient and P value above can be seen that the price has a positive effect on satisfaction with regression coefficient of 0.245 and significant at 0.004 (below 0.05). Promotion has a positive effect on satisfaction with regression coefficient of 0.219 and significant at 0.010 (below 0.05). Employees have a positive influence on satisfaction with regression coefficient of 0.234 and significant at 0.006 (below 0.05). Satisfaction has a positive effect on loyalty with regression coefficient of 0.182 and significant at 0.027 (below 0.05).

Key Words : Price, Promotion, People, Satisfaction And Loyalty

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KARYAWAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK BRI BRITAMA
DI SURABAYA DENGAN KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI MEDIASI**

ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh harga, promosi, dan karyawan terhadap loyalitas nasabah bank bri britama di surabaya dengan kepuasan nasabah sebagai mediasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga, promosi dan karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah. Menurut top brand produk tabungan britama mengalami penurunan pada tahun 2014 dan 2015 produk britama berada di peringkat ke dua tetapi pada tahun 2016 produk britama turun ke peringkat tiga. Teknik analisa Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif yaitu dengan spss dan statistik warPLS 5.0. total sampel sebesar 105 responden. Berdasarkan hasil dari output path coefficient and P value diatas dapat dilihat bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan dengan koefisien regresi sebesar 0.245 dan signifikan pada 0.004 (dibawah 0.05). promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan dengan koefisien regresi sebesar 0.219 dan signifikan pada 0.010 (dibawah 0.05). karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan dengan koefisien regresi sebesar 0.234 dan signifikan pada 0.006 (dibawah 0.05). kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas dengan koefisien regresi sebesar 0.182 dan signifikan pada 0.027 (dibawah 0.05).

Kata Kunci : Harga, Promosi, Karyawan, Kepuasan Dan Loyalitas