

TUGAS AKHIR
PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA KOTA MALANG



Oleh :

RIFQI IHZA MUHIBBUDDIN
NIM : 20061000003

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA KOTA MALANG**



TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh :

RIFQI IHZA MUHIBBUDDIN

NIM : 20061000003

PROGRAM D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERDEKA

MALANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA KOTA MALANG

TUGAS AKHIR

Oleh :

RIFQI IHZA MUHIBBUDDIN

NIM: 20061000003

Telah disetujui pada tanggal 09 Agustus 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Erni Susana, SH., MM

Mengetahui:

Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan



Lita Dwipasari, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA KOTA MALANG

TUGAS AKHIR

Oleh:

RIFQI IHZA MUHIBBUDDIN


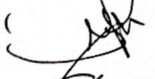
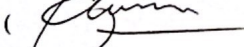
NIM : 20061000003

Telah Diujikan di Depan Majelis Penguji dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah
Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Pada 09 Agustus 2023

Susunan Dosen Penguji

Tanda Tangan

- | | |
|---|---|
| 1. Ketua
Dr. Erni Susana, SH, MM | () |
| 2. Sekertaris
Dr. Yusaq Tomo, SE, MM | () |
| 3. Anggota
Eko Aristanto, SE, MSi. | () |

Disahkan Oleh :

Ketua Program D3 Perbankan dan Keuangan



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RIFQI IHZA MUHIBBUDDIN

NIM : 20061000003

menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya buat untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang, dengan judul:

PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KOTA MALANG

adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ada klaim dari pihak lain, maka bukan merupakan tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Malang, 09 Agustus 2023

Yang Membuat pernyataan,



RIFQI IHZA MUHIBBUDDIN

NIM : 20061000003

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan dan ketulusan hati saya mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak atas dukungan dan bentuk kontribusi yang diberikan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Dan saya persembahkan Tugas Akhir ini kepada :

1. Kedua orang tua, Ayah saya Yulianto dan Ibu saya Lilik Indrawati. Terimakasih atas segala doa, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan sampai terselesaikannya tugas akhir ini. Semoga rahmat, berkah, kesehatan dan umur panjang selalu menyertaimu.
2. Kepada Shofiyah Salsabila terimakasih karena selalu ada untuk membantu dan selalu memberikan semangat juga dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Kepada Mleyot Crew, Alvin Masyasya, I Putu Gede Yoga, Armandito Pramudya, Sellinda Fitri Kartikasari, Yunida Rosita, M. Afdolul Shabilillah dan Alm Dayana Anggun Palupi Maharani terimakasih untuk dukungan, kebersamaan dan segala bantuannya.
4. Seluruh teman-teman D3 Perbankan & Keuangan 2020 terima kasih atas dukungan dan kebersamaan dan segala bantuannya.
5. Dan semua pihak yang tidak disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.

MOTTO

Tugas kita bukan untuk berhasil. Tugas kita adalah
untuk mencoba. Karena didalam mencoba
itulah kita menemukan kesempatan untuk berhasil”

(Mario Teguh)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KOTA MALANG**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini, antara lain :

1. Ibu dan Bapak serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral dan spiritual.
2. Ibu Lita Dwipasari, SE., MM selaku ketua program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Erni selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
5. Bapak dan Ibu Karyawan Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
6. Teman-teman mahasiswa Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
7. Seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari keterbatasan penelitian ini karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya yang sederhana dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Malang, 09 Agustus 2023

Rifqi Ihza M

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xivv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	10
2.3 Kerangka Pikir.....	19
2.4 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	22

3.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
3.7 Skala Pengukuran	23
3.8 Definisi Operasional Variabel	24
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.10 Uji Asumsi Klasik	28
3.11 Analisis Regresi Berganda	30
3.12 Uji Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Skala Likert	24
Tabel 3.2 Variabel Dan Indikator Penelitian.....	25
Tabel 4.1 Deskripsi Variabel Produk (X_1)	37
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Promosi (X_2)	38
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Lokasi (X_3).....	40
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Orang (X_4).....	41
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Proses (X_5)	43
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X_6).....	44
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Bauran Pemasaran Jasa (X).....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Produk (X_1).....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Promosi (X_2).....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Lokasi (X_3)	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Orang (X_4)	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Proses (X_5).....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Bukti Fisik (X_6)	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.18 Uji Analisis Regresi Berganda.....	55
Tabel 4.19 Hasil Uji F (Simultan).....	57
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	58
Tabel 4. 21 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 4.2 Grafik P-plot Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastistas	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Cek Plagiasi
- Lampiran 2. Biodata Peneliti
- Lampiran 3. Berita Acara Bimbingan
- Lampiran 4. Kuesioner
- Lampiran 5. Hasil jawaban Responden
- Lampiran 6. Deskripsi Variabel Penelitian
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

ABSTRAK

PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KOTA MALANG

Rifqi Ihza Muhibbuddin

D3 Perbankan dan Keuangan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang

Email : rifqimuhibbuddin0103@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh bauran pemasaran jasa berupa, produk, promosi, lokasi, orang, proses dan bukti fisik baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah. Jumlah sampel dalam penelitian ini 125 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel produk, promosi, proses dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel lokasi dan orang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan variabel produk, promosi, lokasi, orang, proses, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Bauran Pemasaran Jasa dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KOTA MALANG

Rifqi Ihza Muhibbuddin

D3 Banking and Finance

Faculty of Economics and Business, Merdeka University of Malang

Email : rifqimuhibbuddin0103@gmail.com

This study aims to analyze and determine the effect of the service marketing mix in the form of products, promotions, locations, people, processes and physical evidence both partially and simultaneously on customer satisfaction. The number of samples in this study were 125 respondents. The sampling technique used purposive sampling. Data collection techniques in this study using a questionnaire. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis. The partial results show that product, promotion, process and physical evidence variables have a significant effect on customer satisfaction while location and people variables have no significant effect on customer satisfaction. Simultaneously the variables of product, promotion, location, people, process, and physical evidence have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Marketing Mix and Customer Satisfaction.