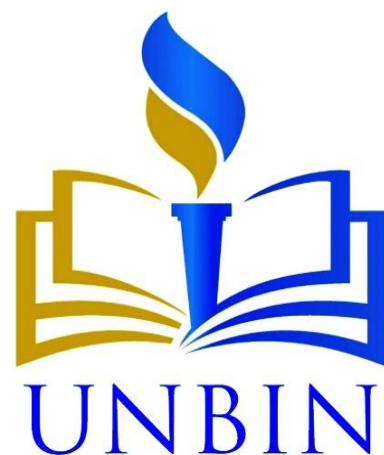


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



PUTRI ALDIVA

NPM S1 0219041

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Aldiva
NPM : S1 – 0219041
**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi
Terhadap Kepuasan Pelanggan**

**Tim Penguji
Dosen Pembimbing**

Caslam S.E., M.M.

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.

Wartoyo Hadi, S.E., M.M.

Mengetahui:

Ketua Prodi

DEKAN

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas ridhanya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ”**.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia Bogor.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku Wakil Rektor I Universitas Binaniaga Indonesia dan Bapak Dedy Mulyadi, S.Si, M.Kom., selaku Wakil Rektor II Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S. Hut., M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
4. Bapak Caslam, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sampai dengan selesainya skripsi ini.
5. Para dosen Universitas Binaniaga Indonesia yang berjasa besar dalam membimbing penulis selama studi.

6. Kepada Instansi tempat penelitian saya Bank BTPN.yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada kedua orang tua,adik & nenek. Serta seluruh keluarga besar tercinta yang sudah memberikan dukungan,semangat dan motivasi kepada peneliti.
8. Kepada teman-teman rumah saya dan temen deket saya yang selalu mendampingi dan membantu peneliti dalam menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
9. Kepada seluruh temen-teman angkatan. terutama untuk Baby Chulo yang dari awal masuk kampus seperti keluarga dan Kang gendang yang selalu menghibur dan menyemangati dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Proposal ini dapat bermanfaat bagi kami maupun pihak-pihak yang berkepentingan

Bogor, Desember 2024

Putri Aldiva

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Kegunaan Penelitian.....	12
G. Sistematika Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Pemasaran.....	15
B. Kualitas Pelayanan	19
C. Promosi.....	22
D. Kepuasan Pelanggan	28
E. Penelitian Terdahulu	32
F. Kerangka Pemikiran	39
G. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian	45
B. Objek Penelitian	46
C. Variabel Penelitian	46
D. Populasi dan Sampel	49
E. Jenis dan Sumber Data	50

F. Metode Analisis Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	66
B. Profil Responden	70
C. Analisis Data	72
D. Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. KESIMPULAN	94
B. SARAN	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Bank Terbaik di Kota Bogor	2
Tabel 2 Hasil Jawaban Kuesioner Prasurvey Kepuasan Pelanggan.....	5
Tabel 3 Hasil Jawaban Kuesioner Prasurvey Kualitas Pelayanan	7
Tabel 4 Hasil Jawaban Kuesioner Prasurvey Promosi.....	8
Tabel 5 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 6 Operasional Variabel	48
Tabel 7 Skala Likert	52
Tabel 8 Rentang Skala	58
Tabel 9 Interpretasi Koefisien Korelasi	60
Tabel 10 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 11 Profil Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 12 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 13 Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel KP	72
Tabel 14 Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel PM.....	73
Tabel 15 Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel KPL	74
Tabel 16 Uji Reliabilitas Terhadap Indikator Variabel KP (X1)	75
Tabel 17 Uji Reliabilitas Terhadap Indikator Variabel PM (X2)	75
Tabel 18 Uji Reliabilitas Terhadap Indikator Variabel KPL (Y).....	76
Tabel 19 Rentang Skala Jawaban Indikator Responden	77
Tabel 20 Analisis Deskriptif	77
Tabel 21 Indeks Jawaban Responden Indikator Variabel KP	78
Tabel 22 Indeks Jawaban Responden Indikator Variabel PM	79
Tabel 23 Indeks Jawaban Responden Indikator Variabel KPL	81
Tabel 24 Hasil Uji Multikolonieritas	81
Tabel 25 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
Tabel 26 Hasil Uji Linearitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	84
Tabel 27 Hasil Analisis Koefisien Korelasi	85
Tabel 28 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	86
Tabel 29 Hasil Uji Parsial (Uji t)	87
Tabel 30 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	88
Tabel 31 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Nasabah Bank BTPN Tahun 2018-2023	3
Gambar 2 Hasil prasurvey faktor yang mempengaruhi	6
Gambar 3 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4 Struktur Organisasi Bank BTPN	69
Gambar 5 Grafik Hasil Uji Normalitas	80
Gambar 6 Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN	101
Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah Uji Validasi dan Uji Reliabilitas	106
Lampiran 3 Hasil Output SPSS Uji Validitas	109
Lampiran 4 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas	114
Lampiran 5 Hasil Output SPSS Distribusi Frekuensi Profil Responden	115
Lampiran 6 Tabulasi Data Mentah Kuesioner 100 Responden	116
Lampiran 7 Hasil Output Analisis Deskriptif SPSS	124
Lampiran 8 Hasil Output SPSS Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel.....	125
Lampiran 9 Hasil Output SPSS Uji Normalitas	133
Lampiran 10 Hasil Output SPSS Uji Multikolonieritas	133
Lampiran 11 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas.....	134
Lampiran 12 Hasil Output SPSS Uji Linearitas.....	134
Lampiran 13 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	135
Lampiran 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	136
Lampiran 15 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	136
Lampiran 16 Hasil Uji Simultan (Uji F)	136
Lampiran 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	137
Lampiran 18 Tabel t	137
Lampiran 19 Tabel F	145
Lampiran 20 Tabel t Product Moment	155