

**ANALISIS HUBUNGAN HARGA, PROMOSI DAN
KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
NASABAH PADA LAYANAN GADAI**

(Studi Kasus Outlet Gadai PT Bank Syariah Mandiri KCP Rawasari)

SKRIPSI

OLEH :

LAILY HIDAYAY

2112567278



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2014

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS HUBUNGAN HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH PADA LAYANAN GADAI (Studi Kasus Outlet Gadai PT Bank Syariah Mandiri KCP Rawasari)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 12 Juni 2015



Laily Hidayah
NPK 2112567278

PERSETUJUAN PEMBIMBING

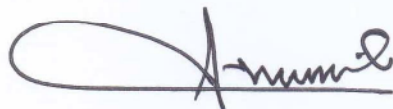
Skripsi dengan judul :

**ANALISIS HUBUNGAN HARGA, PROMOSI DAN
KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
NASABAH PADA LAYANAN GADAI PT BANK
SYARIAH MANDIRI KCP JAKARTA RAWASARI
(Studi Kasus Outlet Gadai PT Bank Syariah Mandiri KCP Rawasari)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs. Sumitro, MSc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STED).

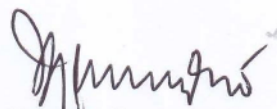
Jakarta, 12 Juni 2015

Menyetujui
Pembimbing,



Drs. Sumitro, Msc

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Budiono, M.Sc

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

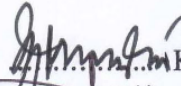


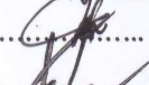
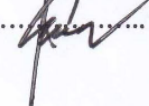
Skripsi dengan judul :

ANALISIS HUBUNGAN HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH PADA LAYANAN GADAI

(Studi Kasus Outlet Gadai PT Bank Syariah Mandiri KCP Rawasari)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI), Pada tanggal 18 Februari 2015 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  Ketua (Ka. Prodi S-1 Manajemen : Drs. Budiono, M.Sc)
2.  Sekretaris (Sekretaris S-1 Manajemen : Drs. Sumitro, M.Sc)
3.  Pembimbing : Drs. Sumitro, M.Sc
4.  Anggota Penguji : Rama Chandra, SE. ME.
5.  Anggota Penguji : Drs. Iskandar Z Alwi, MM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Sumitro, MSc. selaku pembimbing dan juga Sekretaris Program Studi S-1 manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas waktu dan kesabarannya dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak Drs. Budiono, MSc. selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
5. Kedua orang tuaku dan seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan moril dan materiil.
6. PT. Bank Syariah Mandiri KCP Jakarta Rawasari yang telah banyak membantu dalam memperoleh data penelitian yang diperlukan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekuarangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 28 Januari 2015

Laily Hidayah
NPK 2112567278

Laily Hidayah

NPK 2112567278

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing

Drs. Sumitro, MSc

ANALISIS HUBUNGAN HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH PADA LAYANAN GADAI

(Studi Kasus Outlet Gadai PT Bank Syariah Mandiri KCP Rawasari)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara harga (X_1), promosi (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) dengan kepuasan nasabah (Y) dalam studi kasus pada konter layanan gadai PT Bank Syariah Mandiri KCP Jakarta Rawasari.

Strategi yang digunakan pada saat melakukan penelitian adalah asosiatif. Metode yang digunakan adalah *ex post facto*. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah gadai dari PT Bank Syariah Mandiri KCP Jakarta Rawasari. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 294 sampel. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket dengan skala *likert*. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Korelasi parsial dan korelasi berganda.

Uji hipotesis diperoleh *P-value* variabel harga (X_1) sebesar $0.003 < 0.05$ Kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima hal ini membuktikan bahwa secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara harga dengan kepuasan nasabah. *P-value* variabel Promosi (X_2) sebesar 0.000 Kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima hal ini membuktikan bahwa secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara promosi dengan kepuasan nasabah. *P-value* variabel Kualitas Pelayanan (X_3) sebesar 0 Kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima hal ini membuktikan bahwa secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Hasil uji simultan secara signifikan F sebesar 0,000. Kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima karena *significance* F lebih kecil dari tarif nyata $\alpha = 5\%$ atau $0.000 < 0.05$ membuktikan bahwa secara stimulan terdapat hubungan positif dan signifikan antara harga, promosi, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK SKRIPSI	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Masalah Penelitian	1
1.1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.1.2. Perumusan masalah pokok	3
1.1.3. Spesifikasi masalah pokok penelitian	3
1.2. Kerangka Teori	3
1.2.1. Identifikasi variabel-variabel penelitian	3
1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel	4
1.2.3. Hipotesis-hipotesis penelitian	4
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1.3.1. Tujuan penelitian	5
1.3.2. Kegunaan penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Review Penelitian Terdahulu	6
2.2. Kajian Teori	11
2.2.1. Pemasaran	11
2.2.2. Harga	12
2.2.3. Promosi	16
2.2.4. Kualitas Pelayanan	18
2.2.5. Kepuasan Nasabah	22

BAB III PROSEDUR PENELITIAN	26
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.2. Strategi dan Metode Penelitian	26
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.3.1. Populasi penelitian	26
3.3.2. Sampel penelitian	27
3.4. Instrument Pengumpulan Data	28
3.5. Jenis Dan Sumber Data	31
3.6. Metode Pengumpulan Data	32
3.6.1. Uji Validitas Instrument	33
3.6.2. Uji Reliabilitas Instrument	34
3.7. Metode Analisis Data	34
3.7.1. Analisis Statistik Data	34
3.7.2. Uji Hipotesis	32
3.7.2.1. Uji hipotesis statistik t	32
BAB IV HASIL-HASIL PENELITIAN	42
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	42
4.1.1. PT. Bank Syariah Mandiri.....	42
4.1.2. Produk Bank Syariah Mandiri	43
4.1.2.1. Pembiayaan	44
4.1.3. Gadai Emas	44
4.1.3.1. Fitur Produk Gadai Emas	45
4.2. Gambaran Umum Responden	49
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	55
4.3.1. Uji Validitas	55
4.3.2. Uji Reliability	58
4.4. Analisis Statistik Data	59
4.4.1. Analisis Koefisien Korelasi Parsial	59

4.4.2. Analisis Koefisien Korelasi Berganda	60
4.4. Uji Hipotesis.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	64
DAFTAR KUTIPAN	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Resume Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1. Instrument Variabel Harga	28
Tabel 3.2. Instrument Variabel Promosi	29
Tabel 3.3. Instrument Variabel Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 3.4. Instrument Variabel Kepuasan Nasabah.....	31
Tabel 3.5. Interpretasi Koefisien Korelasi	38
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.5. Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan	53
Tabel 4.6. Distribusi Responden Berdasarkan Periode Gadai.....	53
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	56
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	56
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	58
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliability	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Riset	69
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	70