

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI LPD DESA RINGDIKIT**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**



**Oleh
Putu Ayu Julia Padmi
NIM 1917041033**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2023**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh Putu Ayu Julia Padmi ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 29 Maret 2023

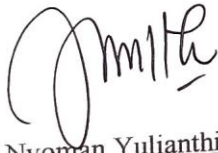
Dewan Penguji,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.

NIP. 196810291993032001

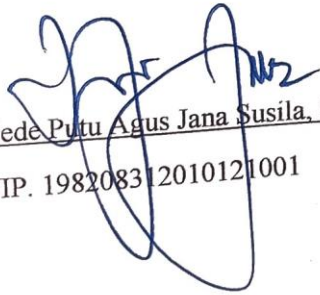
(Ketua)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.

NIP. 19820729201012003

(Anggota)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA.

NIP. 198208312010121001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen


Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 29 Maret 2023

Mengetahui.

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Dr. Komang Krishna Heryanda, S.P., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Anggapan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Ngdikit" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pegutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 29 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



Putu Ayu Julia Padmini

1917041033

MOTTO

**“KURANGI MENGELUH
CUKUP JALANI, SYUKURI DAN NIKMATI”**



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu

Kepada Pembimbing Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., dan Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., yang selalu penuh tanggung jawab, kesabaran memberikan bimbingan, saran dan pengarahan, masukan dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi ini.

Keluarga tercinta, I Ketut Suarta (Bapak), Ni Kadek Safitri Adnyani (Ibu) yang telah bekerja keras dan memberikan kasih sayang serta dukungan, perhatian, nasihat, semangat, kepercayaan, serta doa yang tulus dan tiada hentinya selama menempuh studi di Universitas Pendidikan Ganesha.

Untuk sahabat, teman-teman dan orang terkasih yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, semangat dan motivasi kalian.

Terima kasih

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Ringdikit.”** Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari bahwa dalam keberhasilan menyelesaikan Skripsi ini banyak mendapat uluran tangan dari berbagai pihak, baik secara material maupun secara moral. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing I yang telah membimbing penulis selama menjalankan studi di Universitas Pendidikan Ganesha serta telah memberikan arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses administrasi serta memberikan informasi.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan dalam peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.
10. Pihak LPD Desa Ringdikit yang telah memberikan izin penelitian, informasi dan data yang diperlukan berkaitan dengan judul penelitian ini, sehingga penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Manajemen yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Kedua orang tua yang saya cintai (I Ketut Suarta dan Ni Kadek Safitri Adnyani) serta seluruh keluarga yang selalu mendukung, memberikan semangat, doa dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Orang terkasih yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat tiada henti sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi ini dengan konsisten.
14. Sahabat dan teman-teman yang mendukung dan memberikan semangat serta bantuan kepada penulis selama pengerjaan skripsi ini.

15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.



Singaraja, 10 Februari 2023

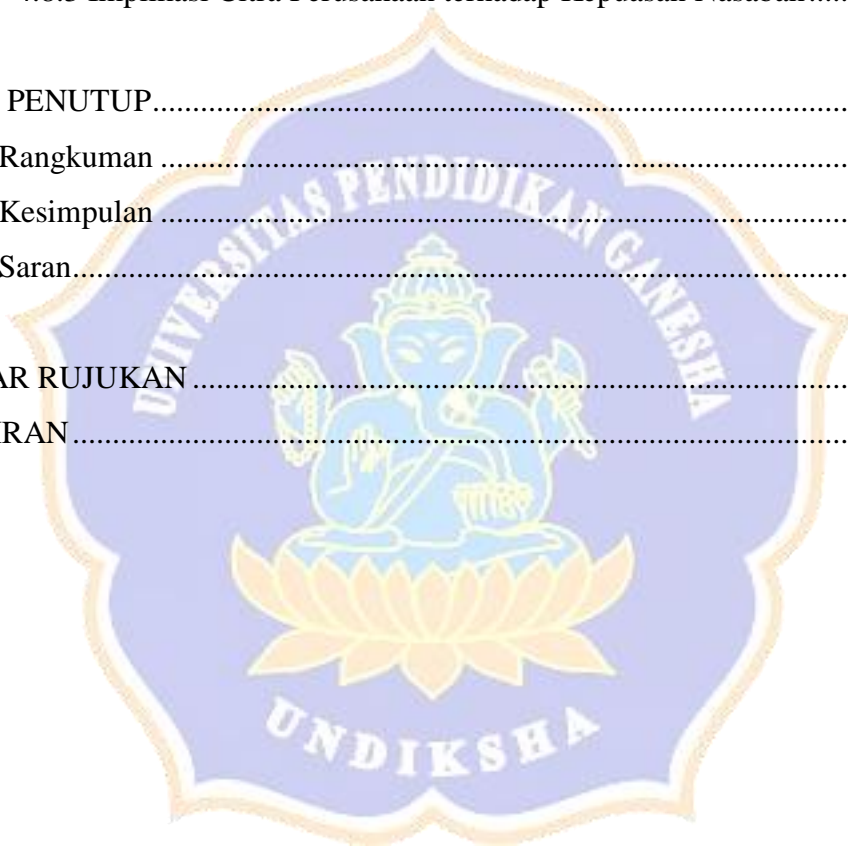
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Deskripsi Teoritis.....	10
2.1.1 Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.2 Promosi Penjualan.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4 Citra Perusahaan.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	23
2.3 Hubungan antar Variabel.....	27
2.3.1 Hubungan Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Nasabah.....	27
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	28
2.3.3 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah.....	29
2.3.4 Hubungan Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah.....	29
2.4 Kerangka Berpikir.....	31
2.5 Hipotesis Penelitian.....	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.4 Definisi Operasional.....	35
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	37
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5.2 Instrumen Penelitian	38
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.2 Uji Regresi Linear Berganda	44
3.6.3 Koefisien Diterminasi (R^2)	44
3.6.4 Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Data.....	49
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	50
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.5 Pengujian Hipotesis.....	60
4.5.1 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Nasabah	60
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	61
4.5.3 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah	61
4.5.4 Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah.....	62
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.6.1 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Ringdikit	62
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Ringdikit	64
4.6.3 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah	

di LPD Desa Ringdikit	65
4.6.4 Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Ringdikit	66
4.7 Keterbatasan Penelitian	67
4.8 Implikasi Penelitian	68
4.8.1 Implikasi Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Nasabah	68
4.8.2 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	69
4.8.3 Implikasi Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah	69
 BAB V PENUTUP	 71
5.1 Rangkuman	71
5.2 Kesimpulan	72
5.3 Saran	73
 DAFTAR RUJUKAN	 74
LAMPIRAN	77

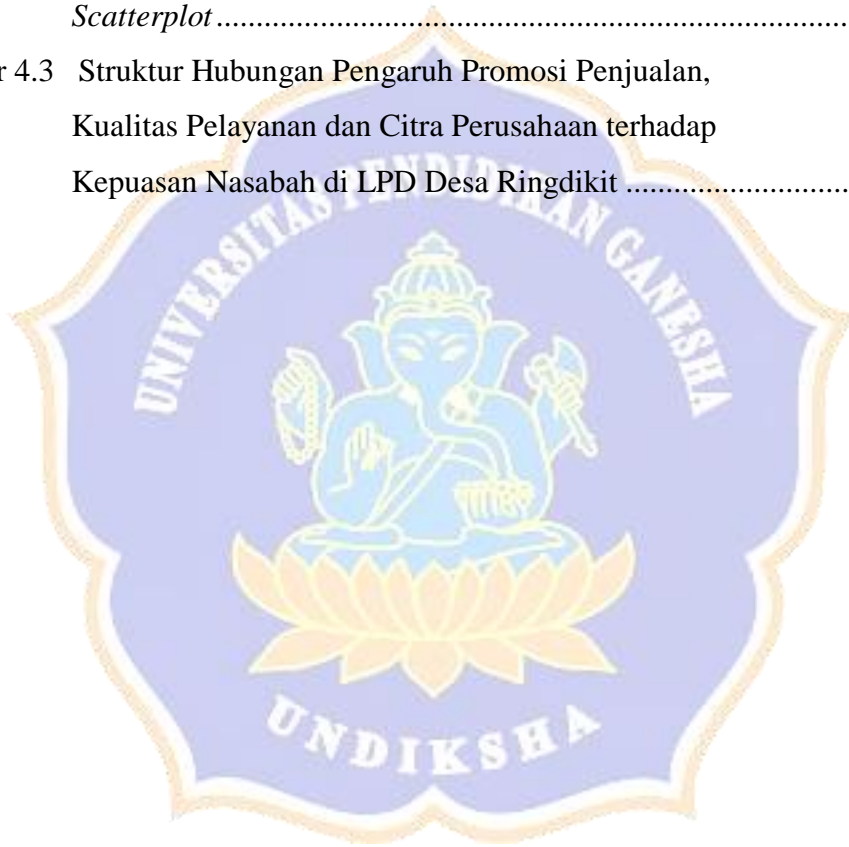


DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Perkembangan Jumlah Nasabah, Tabungan, dan Kredit di LPD Desa Ringdikit Tahun 2022.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	35
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Alamat.....	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji <i>Glejser</i>	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.6 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Ringdikit	31
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatterplot</i>	55
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Ringdikit	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data Perkembangan Jumlah Nasabah, Tabungan, dan Kredit di LPD Desa Ringdikit	77
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 03. Data Identitas Responden	82
Lampiran 04. Data Jawaban Responden pada Variabel X.....	85
Lampiran 05. Data Jawaban Responden pada Variabel Y	90
Lampiran 06. Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	93
Lampiran 07. Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	98
Lampiran 08. Hasil Output SPSS Uji Regresi Linear Berganda.....	100
Lampiran 09. Hasil Output Koefisien Determinasi	101

