

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SINARMAS
CABANG SEMARANG GANG TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan guna menyelesaikan Pendidikan
Program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

ANIK SUGIYATI

NPM : 201003632110393

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SINARMAS CABANG SEMARANG GANG TENGAH”

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang,

2022



Dr. Dra. Rini Werdiningsih, MS

NIDN : 06211059011

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang,

2022

Dosen Pembimbing,



Dra. Wahyu Wirasati, MA

NIDN. 0616056001




BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

H a r i : Kamis

Tanggal : 15 September 2022

W a k t u : 09.00 - selesai

No.	Dosen Penguji	Tanda Tangan
1.	Drs. B. Agus Windu Sancono, M.A	
2.	Dra. Wahyu Wirasati, M.A	
3.	M. Hangga Novian, S.AB, M.Si	

ABSTRAK

Peradaban dunia perbankan di Indonesia begitu cepat, berawal dari segi jenis produk perbankan dan kualitas pelayanan maupun teknologi yang di gunakan. Perbankan menguasai peradaban ekonomi serta bisnis dalam suatu negara, bukan hanya di negara maju tetapi juga dalam negara berkembang. Dengan adanya persaingan ketat antar bank, menyebabkan bisnis antar bank. Perubahan ini disebabkan oleh permintaan pelayanan dari nasabah, teknologi, dan adanya persaingan dari antar bank maupun dari keuangan non bank lainnya yang mewajibkan bank untuk membuat strategi agar tidak kehilangan nasabah. Pada umumnya, nasabah selalu mencari bank yang dapat memenuhi harapan mereka, nasabah tidak akan segan untuk berpindah dari suatu bank ke bank yang lain. Kualitas pelayanan dan promosi merupakan upaya untuk memperoleh Kepuasan Nasabah. Peneliti bermaksud menelaah Kepuasan Nasabah dari tinjauan kualitas pelayanan dan promosi pada salah satu Bank di Indonesia yaitu Bank Sinarmas Cabang Semarang Gang Tengah. Tipe penelitian adalah eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah di Bank Sinarmas Cabang Semarang Gang Tengah baik wanita ataupun laki-laki telah menjadi nasabah dengan jumlah sampel lima puluh responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, interview, quisioner dan tinjauan pustaka. Sedangkan untuk teknik pengolahan data melalui proses editing, coding dan tabulasi, setelah itu dianalisa dengan teknik analisa data kuantitatif. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan teknik non random sampling yaitu sampling aksidental. Jenis data yang digunakan adalah data primer, dimana pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Adapun pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan rumus statistic Product Moment dan Kolerasi Ganda. Hasil Penelitian adalah (1) Tingkat Kualitas pelayanan pada Bank Sinarmas Cabang Semarang Gang Tengah sangat tinggi dengan skor 78,83%, (2) Promosi Bank Sinarmas Cabang Semarang Gang Tengah termasuk kategori tinggi dengan skor 74,62%, (3) Kepuasan Nasabah termasuk kategori tinggi dengan skor 73,64%, (4) Ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sinarmas Cabang Semarang Gang Tengah dengan $r_h > r_t$ atau $0,3610 > 0,279$, (5) Ada pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sinarmas Cabang Semarang Gang Tengah $r_h > r_t$ atau $0,5319 > 0,279$, (6) Ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sinarmas Cabang Semarang Gang Tengah dengan kolerasi sebesar 0,5403 dan setelah diuji dengan $F_h > F_t$ atau $9,69 > 3,18$. (7) Sumbangan Variabel kualitas pelayanan dan promosi terhadap Kepuasan di Bank Sinarmas Cabang Semarang Gang Tengah sebesar 29,19%. Saran dalam penelitian ini adalah (1) meningkatkan pelayanan dan sikap karyawan dengan training service quality (2) promosi yang lebih efektif ditingkatkan melalui social media, website, dan chanel online lain (3) diadakan strageti maintenance Nasabah.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Nasabah