

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH PT. ADIRA DINAMIKA
MULTI FINANCE Tbk. SURABAYA**

SKRIPSI



**OLEH:
LAILATUL AMALIYAH
20141221008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2018**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH PT. ADIRA DINAMIKA
MULTI FINANCE Tbk. SURABAYA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen (S.M) Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Surabaya

Oleh:

LAILATUL AMALIYAH

20141221008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2018

PERSETUJUAN UNTUK SIDANG SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH
PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Tbk, SURABAYA**

Oleh :

Lailatul Amaliyah
NIM. 20141221008

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 27 Agustus 2018

Dosen Pembimbing I



Dr. Siti Maro'ah, M.Pd

Dosen Pembimbing II



Dahruji, SE., M.E.I

Mengetahui

Kaprodi Manajemen



Anita Roosmawarni, SE., M.SE

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi Ini Telah Diujikan dan Disahkan Komisi Penguji

Judul: PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Tbk, SURABAYA

**Nama :LAILATUL AMALIYAH
NIM. 20141221008**

**Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari/Tanggal : Selasa, 28 Agustus 2018
Pukul :14.00 WIB Sampai dengan 15.00 WIB**

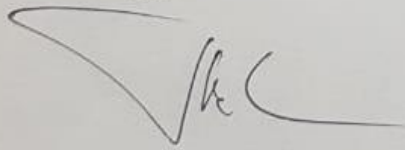
Komisi Penguji Terdiri Dari :

Ketua Penguji



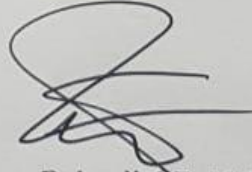
Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

Anggota



Dr. Siti Maro'ah, M.Pd

Anggota



Dahruji, SE., M.E.I

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



Dr. Dra. Anna Marina, M.Si., AK, CA

Kaprodi Manajemen



Anita Roosmawarni, SE., M.SE

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lailatul Amaliyah
NIM : 20141221008
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 06 Agustus 2018

Yang Menyatakan

Lailatul Amaliyah
NIM. 20141221008

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk, Surabaya”**.

Penulisan Skripsi ini untuk memenuhi persyaratan sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen.

Penulisan skripsi ini, banyak mendapatkan masukan, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dr. Anna Marina, M.Si, Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
3. Ibu Anita Roosmawarni, SE., M.SE. selaku Ketua Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Ibu Dr. Siti Maroah, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I yang sudah banyak memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Bapak Dahruji, SE.,M.E.I selaku Dosen Pembimbing II yang sudah banyak memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Bapak Ibu dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
7. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan izin dan membantu penulis untuk mengadakan penelitian.

8. Bapak, ibu, kakak, teman seperjuangan, sahabat dan semua keluarga besar yang selalu memberikan semangat, dorongan baik secara moril maupun materi serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
9. Teman-teman Program Studi Manajemen dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis telah berusaha menyusun skripsi ini sesempurna mungkin, tetapi penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat kami harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis, semoga skripsi ini bisa dilanjutkan sebagai penelitian yang akhirnya menjadi sebuah skripsi yang bermanfaat untuk seluruh pembaca dan yang memerlukannya.

Surabaya, 01 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR PUSTAKA.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Pemasaran Jasa.....	9
a. Pengertian pemasaran.....	9
b. Bauran pemasaran jasa	10
2. Promosi.....	13
a. Pengertian promosi	13
b. Bauran Promosi	14
c. Tujuan promosi.....	17
d. Fungsi promosi	18
e. Jenis-jenis alat promosi penjualan.....	21
f. Indikator-indikator promosi penjualan	22
3. Kualitas pelayanan	23
a. Pengertian kualitas pelayanan	23
b. Dimensi pelayanan	24
c. Karakteristik jasa atau layanan	27
4. Perilaku konsumen	28
a. Pengertian perilaku konsumen	28
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	29

5. Minat menjadi nasabah.....	31
a. Pengertian minat menjadi nasabah	31
b. Nasabah	32
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat	33
d. Indikator minat beli	35
6. Lembaga pembiayaan.....	36
a. Pengertian lembaga Pembiayaan	36
b. Fungsi lembaga pembiayaan	38
B. Hubungan antar variabel	40
C. Penelitian terdahulu	41
D. Kerangka Konseptual.....	45
E. Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Pendekatan penelitian	48
B. Identifikasi Variabel.....	48
C. Devinisi Operasional dan pengukuran variabel	49
D. Teknik pengumpulan data.....	53
E. Populasi dan Sampel Penelitian	53
F. Teknik Pengolahan Data	54
G. Uji Instrumen	55
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reabilitas.....	55
H. Analisis Data.....	56
1. Uji Asumsi Klasik	56
2. Analisis Regresi Linier Berganda	58
3. Uji r (Koefisiensi Korelasi).....	58
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
5. Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	62
1. Sejarah Perusahaan	62
2. Visi dan Misi Perusahaan	64
3. Struktur Organisasi	65
4. Strategi Marketing PT. Adira Dinamika Multi finance	67
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	68
1. Analisis Karakteristik Responden.....	68
2. Analisis Deskripsi Variabel	70
3. Uji Instrumen	75
4. Uji Asumsi Klasik.....	77
5. Analisi Regresi Berganda	80

6. Uji r (koefisien korelasi)	82
7. Uji r^2 (koefisien determinasi)	83
8. Uji Hipotesis	83
C. Pembahasan	85
1. Analisis pengaruh variabel promosi dan kualitas layanan secara simultan terhadap minat nasabah PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk, Surabaya	85
2. Analisis pengaruh variabel promosi terhadap minat nasabah PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk, Surabaya.....	86
3. Analisis pengaruh variabel kualitas layanan terhadap minat nasabah PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk, Surabaya	86
V KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	88
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Nama Tabel	Halaman.
1.1	Jumlah nasabah	5
4.1	Jenis kelamin responden	64
4.2	Usia responden.....	64
4.3	Pekerjaan responden	65
4.4	Rekapitulasi pernyataan responden mengenai promosi.....	66
4.5	Rekapitulasi pernyataan responden mengenai kualitas layanan .	67
4.6	Rekapitulasi pernyataan responden mengenai minat nasabah	69
4.7	Hasil uji validitas	70
4.8	Hasil uji realibilitas	72
4.9	Hasil uji multikolinieritas	73
4.10	Hasil analisis regresi berganda.....	75
4.11	Hasil uji koefisien korelasi.....	76
4.12	Hasil uji koefisien determinasi.....	77
4.13	Hasil analisis uji F.....	78
4.14	Hasil uji t.....	78

DAFTAR GAMBAR

No.	Nama Gambar	Halaman.
4.1	Struktural organisasi	61
4.2	<i>Normal P-P Plot bOf Regression</i>	72
4.3	<i>Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket
Lampiran 2 Rekapitulasi jawaban responden
Lampiran 3 Hasil uji Validitas dan Reabilitas
Lampiran 4 Tabel F.....
Lampiran 5 Tabel R
Lampiran 6 Tabel t.....
Lampiran 7 Hasil Output SPSS.....

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta, Bnadung.
- Ali Hasan, 2013, *Marketing*, Cetakan Pertama, Media Presdindo Yogyakarta.
- Abdurrahman, N. H., 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Basu Swasta, 2000. *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Modern*, Jakarat: Liberty.
- Bilson Simamora, 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Surabaya : Pustaka Utama.
- Bank Indonesia. 1998. UU No. 10 Tahun 1998, Tentang Perubahan Terhadap UU No7 Tahun 1992, Jakarta.
- Bagja Sumantri. (2014). *pengaruh kualitas pelayanan dan produk pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di Bank syariah*. Jurnal *Economia*, Vol 10, No 2. Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia.
- Danupranata, Gita. 2013. *Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fatihudin, Didin. 2015. *Metode Penelitian*. Edisi Pertama. Surabaya. Zifatama Publisher.
- G. Leon, Schiffman dan Lazar L Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi, Cetakan 12. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kismono, Gugup. 2001. *Pengantar Bisnis*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE
- Keputusan Presiden Republik Indonesia No 61 Tahun 1998 Tentang Lembaga Pembiayaan.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 1169/ KMK. 01/ 1991 Kegiatan Sewa Guna Usaha.

- Kotler Philip & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- _____ 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- _____ 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1.
- _____ 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta.
- _____ 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Lupioadi, Rambat. 2013. *Kompetensi Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis*. Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Alfabeta.
- Natalia, Lia. 2008. *Analisis Faktor Persepsi yang Dipengaruhi Minat Konsumen Untuk Berbelanja Pada Grant Hypermarket Bekasi*. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan.
- Ro'uf, M. Abdul. 2011. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Membayar Zakat Di Rumah Zakat Cabang Semarang. Institusi Agama Islam Negeri Walisongo Semarang* : Skripsi, tidak dipublikasikan.
- Slameto . 2010. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Shimp, Terence A. 2000. *Perilaku Promosi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Singgih, Santoso. 2009. *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Tjiptono Fandy, Ph. D, 2014, *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- _____ 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- _____ 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta. Andi.

Tri Astuti. 2013. pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah. *Jurnal Nominal*, Vol 11, No 1. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan.

Yuliati dan Kurniawan. (2017). *pengaruh periklanan, kualitas pelayanan, jaminan rasa aman, dan hubungan masyarakat terhadap minat menabung pada nasabah BMT Al Ikhwan Kantor Cabang Condong Catur*. *Jurnal Manajemen*, Vol 7, No 1. Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata, Yogyakarta, Indonesia.

website

Siti Ismijati Jenie. Beberapa Perjanjian Yang Berkenaan Dengan Kegiatan Pembiayaan. Yogyakarta: Bahan Penataran Dosen Hukum Perdata, Fakultas Hukum UGM. 1996. <https://dosenekonomi.com/ilmu-ekonomi/fungsi-lembaga-pembiayaan>. diakses pada April 2018.