

SKRIPSI

PENGARUH BIAYA PROMOSI, *RESPONSIVENESS* DAN PRODUK TABUNGAN TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (STUDI KASUS PERUMDA BPR ROKAN HULU)

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

ARDELA RAHAYU

NIM : 1825132

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2023**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : ARDELA RAHAYU
NIM : 1825131
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH BIAYA PROMOSI, *RESPONSIVENESS* DAN
PRODUK TABUNGAN TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH NASABAH (STUDI KASUS PERUMDA BPR
ROKAN HULU)

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi
Manajemen pada hari Selasa, 25 Oktober 2022 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan
simpulan dan saran Tim Penguji.

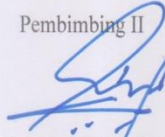
Pasir Pengaraian, 06 November 2022

Pembimbing I



Purwantoro, SE., M.Si
NIDN. 1030049001

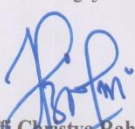
Pembimbing II



Andi Afrizal, SE., M.Si.AK.CA
NIDN. 1014118301

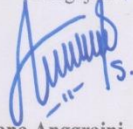
Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji I



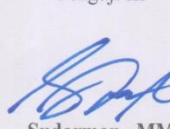
Dr. Hefti Christya Rahayu, SE., M.Si
NIDN. 1018067303

Penguji II



Sherliyana Anggraini, SE., M.Si
NIDN. 1028069201

Penguji III



Sudarman, MM
NIDN. 1004049301

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Arrafiqur Rahman, SE., MM
NIDN. 1018108502

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : ARDELA RAHAYU
NOMOR MAHASISWA : 1825132
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH BIAYA PROMOSI, *RESPONSIVENESS*
DAN PRODUK TABUNGAN TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (STUDI
KASUS PERUMDA BPR ROKAN HULU)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 21 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan


ARDELA RAHAYU

ABSTRAK

ARDELA RAHAYU. NIM: 1825132. 2022. PENGARUH BIAYA PROMOSI, *RESPONSIVENESS* DAN PRODUK TABUNGAN TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (STUDI KASUS PERUMDA BPR ROKAN HULU). PEMBIMBING I: PURWANTORO, SE., M,Si DAN PEMBIMBING II: ANDI AFRIZAL, SE.,M.Si.,AK.,CA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh biaya promosi, *responsiveness* dan produk tabungan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Perumda BPR Rokan Hulu. Populasi penelitian ini adalah nasabah yang ada di Bank BPR Rokan Hulu Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *aksidental random sampling* dengan responden sejumlah 115 responden. Variabel bebas dalam penelitian ini biaya promosi (X1), *responsiveness* (X2), produk tabungan (X3) dan variabel terikat peningkatan jumlah nasabah (Y). Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji keandalan instrument meliputi uji validitas dan uji realibilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 54,1% peningkatan jumlah nasabah dipengaruhi oleh biaya promosi, *responsiveness* dan produk tabungan, sedangkan sisanya 45,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengujian secara simultan biaya promosi, *responsiveness* dan produk tabungan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah.

Kata Kunci: biaya promosi, *responsiveness*, produk tabungan, peningkatan jumlah nasabah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat limpahan dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Biaya Promosi, *Responsiveness* dan Produk Tabungan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Perumda BPR Rokan Hulu).Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana S1 pada program studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian dengan bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Bapak Purwantoro, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian, sekaligus selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi ini.
4. Bapak Andi Afrizal, SE., M.Si.AK.CA selaku Dosen Pembimbing II, yang telah mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi ini.
5. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian yang telah bersedia membagi ilmunya.

6. Pimpinan dan karyawan Perumda BPR Rokan Hulu yang telah bersedia mengizinkan penulis untuk menyelesaikan penelitian di Perumda BPR Rokan Hulu.
7. Kedua orang tua saya yang telah berjasa memberikan semangat kepada saya.
8. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebut satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan bantuan dari semua pihak saran dan kritik yang membangun sehingga bisa menjadi yang terbaik nantinya.

Pasir Pengaraian, November 2022

ARDELA RAHAYU

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Promosi	12
2.1.1.1 Biaya Promosi.	15
2.1.1.2 Indikator Promosi	16
2.1.1.3 Tujuan Promosi.....	18
2.1.1.4 Penentuan Biaya Promosi.....	19
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.1.3 Produk Tabungan.....	24
2.1.3.1 Pengertian Produk.....	24
2.1.3.2 Indikator Produk Tabungan.....	25
2.1.3.3 Tabungan.....	25
2.1.3.4 Manfaat Menabung.....	26

2.1.3.5	Jenis-jenis Produk Tabungan.....	28
2.1.4	Peningkatan Jumlah Nasabah.....	29
2.1.4.1	Indikator Peningkatan Jumlah Nasabah.....	30
2.1.5	Penelitian Terdahulu.....	31
2.2	Kerangka Konseptual.....	32
2.3	Hipotesis	32
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	34
3.2	Populasi dan Sampel	34
3.3	Jenis dan Sumber Data	36
3.4	Teknik Pengambilan Data	37
3.5	Defenisi Operasional	37
3.6	Instrumen Penelitian	38
3.7	Teknik Analisis Data	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.2	Karakteristik Reponden.....	54
4.2.1	Berdasarkan Umur.....	54
4.2.2	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2.3	Berdasarkan Status Pernikahan.....	55
4.2.4	Berdasarkan Jumlah Penghasilan Perbulan.....	56
4.2.5	Berdasarkan Frekuensi Menabung.....	57
4.2.6	Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	58
4.2.7	Berdasarkan pendidikan Terakhir.....	58
4.2.8	Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
4.2.9	Berdasarkan Kreiteria Menjadi Nasabah.....	60
4.2.10	Berdasarkan Produk Bank yang Digunakan.....	61
4.3	Uji Instrument Penelitian.....	62
4.3.1	Uji Validitas.....	62
4.3.2	Uji Reabilitas.....	63
4.4	Analisis Deskriptif.....	63

4.4.1	Deskriptif Variabel Biaya Promosi.....	64
4.4.2	Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i>	65
4.4.3	Deskriptif Variabel Produk Tabungan.....	66
4.4.4	Deskriptif Variabel Peningkatan Jumlah Nasabah.....	67
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	69
4.5.1	Uji Normalitas.....	69
4.5.2	Multikolonieritas.....	70
4.5.3	Heteroskedastisitas.....	71
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	73
4.8	Pengujian Hipotesis.....	74
4.8.1	Uji Parsial (Uji $-t$).....	74
4.8.2	Uji Simultan F.....	75
4.9	Pembahasan.....	76
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah yang Menabung Perumda BPR Rokan Hulu Periode Desember 2017-2021.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	31
Tabel 3.1 Defenisi Operasional	37
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert.....	39
Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif Data.....	41
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur.....	54
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Kelamin.....	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	55
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	56
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Menabung.....	57
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	58
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Kriteria Menjadi Nasabah	60
Tabel 4.10 Responden Berdasarkan Produk Bank yang Digunakan.....	61
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Pengukuran Validitas Item Kuesioner.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.13 Hasil Deskriptif Variabel Biaya Promosi.....	64
Tabel 4.14 Hasil Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i>	65
Tabel 4.15 Hasil Deskriptif Variabel Produk Tabungan.....	66
Tabel 4.16 Hasil Deskriptif Variabel Peningkatan Jumlah Nasabah.....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Data.....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolonieritas.....	70
Tabel 4.19 Hasil Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi R^2	73
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	74
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perumda BPR Rokan Hulu.....	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71