

**PENGARUH LOKASI , PELAYANAN DAN
KEPUASAN**

TERHADAP LOYALITAS NASABAH

PT.BPR RAGA SURYA NUANSA

PONOROGO



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program strata satu (S-1) program studi manajemen fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : MUHLISON HUDA ALHAQIQI

NIM : 12412989

Program studi : manajemen

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

TAHUN 2016

**PENGARUH LOKASI PELAYANAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASBAH PT.BPR RAGA SURYA NUANS
PONOROGO**

(studi di PT.BPR RASUNA PONOROROGO)

Skripsi

**Di ajukan guna melengkapi tugas ahir dan memenuhi syarat
Untuk mencapai gelar sarjana dalam ilmu Ekonomi Manajemen**

Oleh :

MUHLISON HUDA AL HAQIQI

NIM :12412989

Jurusan Manajemen

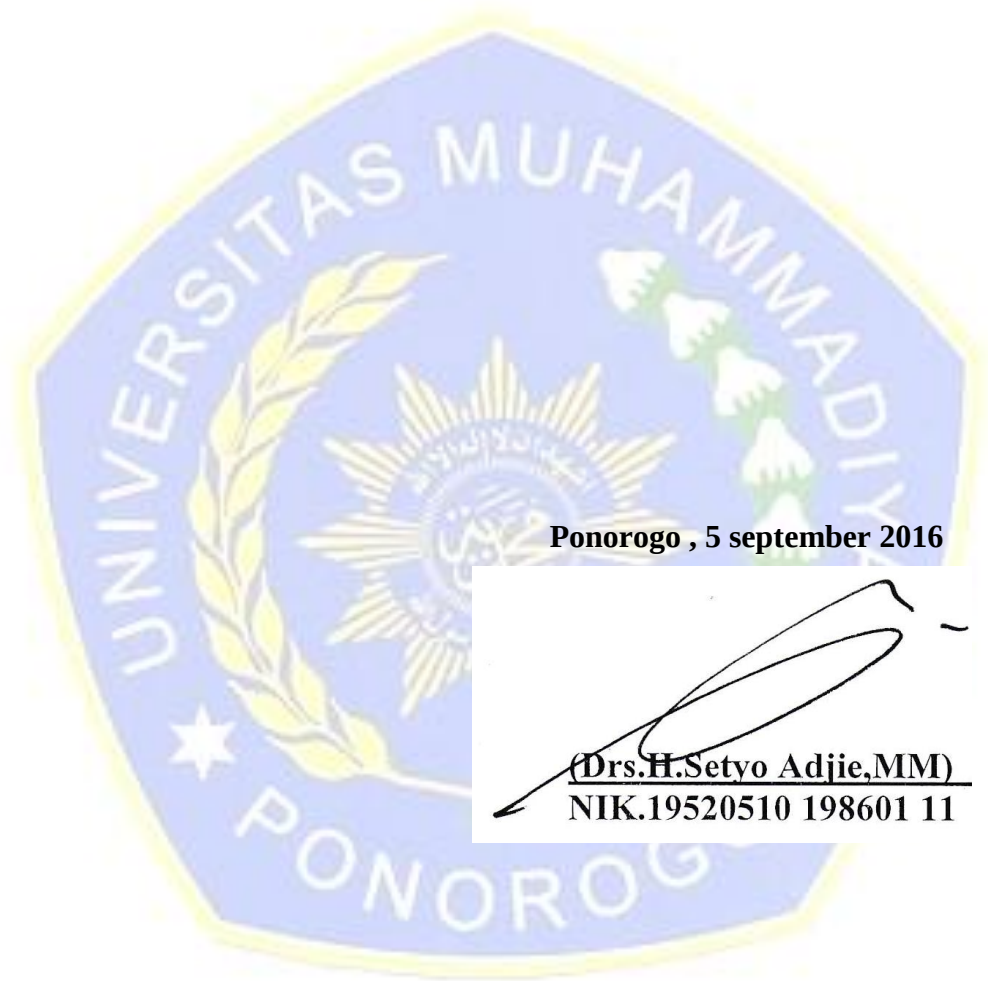
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PONOROGO**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh : MUHLISON HUDA AL HAQIQI ini

Telah diperiksa dan di setujui untuk di uji .



Ponorogo , 5 september 2016


(Drs.H.Setyo Adjie,MM)
NIK.19520510 198601 11

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Lokasi , Pelayanan dan Kepuasan
Terhadap Loyalitas Nasabah PT.BPR Raga
Surya Nuansa Ponorogo

Nama : Muhlison Huda Al Haqiqi

NIM :12412989

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu(S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

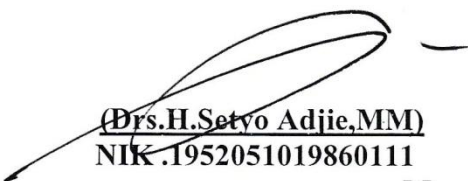
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

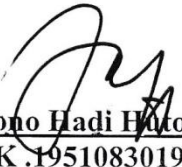
Ponorogo

2016

Pembimbing I

Pembimbing II


(Drs.H.Setyo Adjie,MM)
NIK.1952051019860111


(Sukmono Hadi H. Modjo,SE,MM)
NIK.1951083019990314

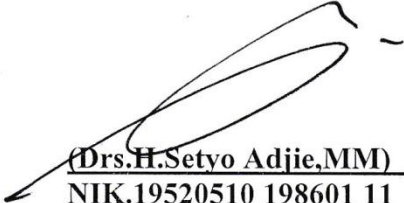
Mengetahui

Ketua Dekan Fakultas Ekonomi


Titi Rapini, SE,MM.

NIK.196305051990032003

Dosen Penguji


(Drs.H.Setyo Adjie,MM)

NIK.19520510 198601 11


(Titi Rapini,SE,MM)

NIK.196305051990032003


(Hadi Sumarsono,SE,M.Si)

NIK.19760508 200501 11)

MOTTO

**Allag SWT akan meninggikan orang-orang yang beriman di
antaramu**

Dan orang –orang yang di beri ilmu pengetahuan beberapa drajat

(Q.S al-mujadalah :11)

MAN JADDA WA JADDA

**Barang siapa yang bersungguh sungguh pasti akan berhasil
Kesuksesan hanya dapat di raih dengan segala upaya usaha disertai
dengan Do'akarna sesungguhnya Alloh SWT tidak akan megubah
suatu kaum kecuali kaum tersebut yang mengubahnya**

PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KU PERSEMBAHKAN UNTUK :

- ❖ Ayah dan Ibu tercinta tersayang, dan saya banggakan yang telah mendidik, membimbing memberi Doa setaiaap waktu dan suportnya untuk menjadi pribadi yang tangguh dalam setiap pemikiran dan tindakan. Selalu mendukung , mengingatkan dan memberi solusi sehingga terselesainya Skripsi ini.**
- ❖ Keluarga besar saya yang amat saya sayangi dan saya banggakan yang memberi suport penuh hingga teselesainya Skripsi ini .**
- ❖ Sahabat-sahabat ,teman seperjuangan, teman sepemikiran baik di ponorogo dan di malang terima kasih atas semua dukungan , pemikiran dan doa kalian hingga terselesainya Skirpsi ini.**

KATA PENGANTAR

Dengan Puji Syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya ,sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas ahir ini .

Penulisan skripsi ini yang berjudul PENGARUH LOKASI PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PT BPR RAGA SURYA NUANSA PONOROGO di maksudkan untuk melengkapi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S-1) jurusan manajemen fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo .

Selanjutnya penulis sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat Ibu Titi Rapini ,SE,MM. Selaku dekan fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Yang terhormat bapak Drs H.Setyo Adjie ,MM. Selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak membimbing mengarahkan dalam penulisan Skripsi ini.
3. Yang terhormat bapak Sukmono Hadi Hutodjo SE,MM . Selaku pembimbing II yang telah banyak membimbing dan mengarahkan dalam penulisan Skripsi ini.
4. Yang terhormat bapak dan ibu dosen fakultas Ekonomi Univesitas Muhammmadiyah Ponorgo yang telah memberikan bekal ilmu ,pendidikan selama kuliah hingga ahir
5. Yang terhormat ayah dan ibu yang tercinta saya sayangi dan saya banggakan yang telah mendidik dan Do'anya yang di berikan hingga tugas ahir dapat terselesaikan
6. Yang terhormat H,Muhammad Amir SE,MM. Selaku direktur utama PT.BPR Raga Surya Nuansa yang telah memberi izin untuk

melakukan penelitian di PT.BPR Rasuna sehingga tugas ahir ini terselesaikan

7. Yang terhormat keluarga besar saya yang telah mensupport sehingga tugas ahir ini terselesaikan
8. Yang terhormat kepada semua pihak yang masih banyak dan tidak dapat di sebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan dan doanya

Dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini sudah tentu jauh dari kesempurnaan , untuk itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran membangun demi perbaikan serta penyempurnaan skripsi ini .dan semoga jasa beliau semua mendapat balasan yang berlipat ganda dari ALLAH SWT Amin ya Rabbal alamin. Akhir kata penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya ,para peneliti brikutnya dan pada para pembaca pada umumnya .

Ponorogo ,

2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
PERNYATAAN KODE ETIK.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Lokasi	9
2.1.2 Pelayanan	20
2.1.3 Kepuasan	31
2.1.4 Kepuasan Pelayanan	34
2.1.5 Loyalitas	40

2.1.6 hubungan Kepuasan pelayanan terhadap loyalitas	45
2.2 Penelitian Terdahulu.....	47
2.3 Kerangka Pikir	50
2.4 Hipotesis	52
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Metode penelitian	54
3.1.1 Populasi.....	54
3.1.2 Sample	54
3.1.3 Teknik pengumpulan data.....	55
3.1.4 Pengukuran Variabel	55
3.1.5 Devisi Oprasiaonal dan Pengukuran Varibel	56
3.2 Teknik Analisa Data.....	58
3.2.1 Uji Validitas.....	58
3.2.2 Uji Reabilitas.....	59
3.2.3 Rumus Uji Penelitian.....	60
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	61
4.1.1 Sejarah	61
4.1.2 Visi Misi dan Tujuan	68
4.1.3 Karakteristik Responden	68
4.2 Hasil penelitian dan Pembahasan	74
4.2.1 Pengujian Instrumen Penelitian	74
4.2.2 Uji Validitas.....	74

4.2.3 uji Reabilitas	75
3.2.4 Diskripsi Variabel Penelitian.....	77
4.3 Hasil Analisa Data	85
4.3.1 Uji Regresi	85
4.3.2 Uji t Hipotesis.....	87
4.3.3 Uji f.....	92

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 kesimpulan	95
5.2.Saran –Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Data lengkap
2. Hasil analisis
3. Surat ijin penelitian
4. Kartu bimbingan skripsi

DAFTAR GAMBAR GRAFIK DAN TABEL

Gambar 2.1 tabel penelitian terdahulu	47
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	51
Gambar 4.1 produk PT.Bpr Rasuna	63
Gambar 4.2 susunan struktur.....	67
Gambar 4.3 jenis klamin responden.....	69
Gambar 4.4 umur responden	70
Gambar 4.5 pekerjaan responden	71
Gambar 4.6 pendidikan responden	71
Gambar 4.7 mengetahui informasi BPR	72
Gambar 4.8 pendapatan responden	73
Gambar 4.9 Uji Validitas	76
Gambar 4.10 Uji reabilitas	77
Gambar 4.11 indikator lokasi pelayanan dan kepuasan.....	78
Gambar 4.12 indikator Loyalitas.....	83
Gambar 4.13 uji regresi.....	86
Gambar 4.14 Uji t lokasi	88
Gambar 4.15 grafik uji t lokasi	88
Gambar 4.16 uji t pelayanan	89
Gambar 4.17 grafik uji t pelayanan	90

Gambar 4.18 uji t kepuasan	91
Gambar 4.19 grafik kepuasan	91
Gambar 4.20 UJI F	92
Gambar 4.21 grafik uji f.....	94



**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, September 2016


(W) JHLISON HUDA AL-HAQIQI
NIM. 12412989

ABSTRAK

Alhaqiqi ,huda muhlison. 2016 *pengaruh lokasi pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah PT.Bpr Raga Surya Nuansa* .Skripsi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo pembimbing: Drs H.Setyo Adjie,MM.

Perusahaan perbankan adalah perusahaan ekonomi vital di dalam kehidupan masyarakat di jaman sekarang yang bergerak di bidang keuangan saat ini perusahaan perbankan bergerak cepat karena semakin banyak permintaan dari masyarakat baik dalam penyimpanan uang , peminjaman modal usaha ,dan penyimpanan berjangka atau deposito untuk meninvestasikan uangnya

Lokasi adalah tempat di mana ia berada lokasi sangat berpengaruh dalam menarik nasabah semakin dekat lokasi maka semakin berminat nasabah untuk menuju tempat bank tersebut karena di saat ini ini masyarakat dengan kesibukannya lebih memilih bersifat praktis dan flexible dalam menjangkau tujuannya untuk memperoleh pelayanan yang cepat dan tanggap

Kenyataannya saat ini semua penyedia jasa berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang prima kepada setiap konsumennya untuk menarik lebih banyak dan banyak memberikan kemudahan dalam segala hal yang diinginkan konsumen agar konsumen mendapat kepuasan dalam layanan untuk loyalitas nasabah

Dalam penulisan ini . penulis menggunakan diskriptif kuantitatif , yang berarti data yang diperoleh dengan observasi ,meneliti dan memberikan setiap pertanyaan kepada nasabah kemudian data di olah dan di analisa untuk mengetahui seberapa pentingkah hal-hal butiran variabel

yang di teliti dengan hasil analisa statistik sebagai tolak ukur pengaruh antara lokasi pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah

Ponorogo september 2016

Penyusun

