



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE

**ANALISIS PENGARUH *PUBLIC RELATION* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK BRI UNIT KEBON BAWANG**

SKRIPSI

ROHMAD MUSTAQIM

1212.1111.331

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MENYELESAIKAN SARJANA EKONOMI STRATA SATU**

PROGRAM STUDY MANAJEMEN

TAHUN 2016

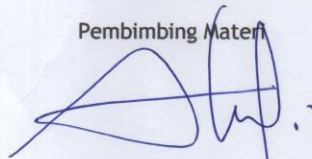
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rohmad Mustaqim
NIM : 1212.1111.331
Jenjang : Strata Satu (S1)
Program Study : Manajemen
Judul Skripsi : "ANALISIS PENGARUH *PUBLIC RELATION* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK BRI UNIT KEBON
BAWANG."

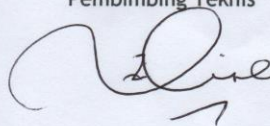
Jakarta, Agustus 2016

Pembimbing Materi



(Arifin Nugroho, SE, MM)

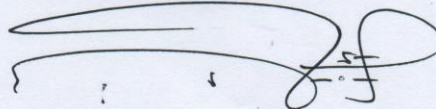
Pembimbing Teknis



(Zurlina Lubis, SE, MM)

Mengetahui,

Puket 1 Bidang Akademik STIE JIC

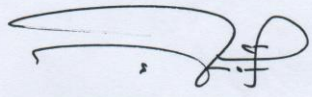
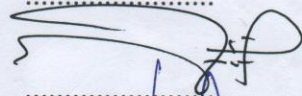
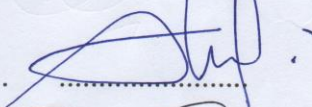
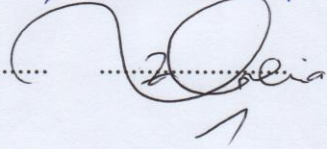


(Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM)

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA SATU STIE JIC

Ujian skripsi diselenggarakan : 19, Agustus, 2016

TIM PENGUJI

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM	
Anggota	: 1. Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM	
	2. Arifin Nugroho, SE, MM	
	3. ZurLina Lubis, SE, MM	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul: analisis Pengaruh *Public Relation* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Unit Kebon Bawang. Ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Sumarno dan Ibu yang kusayangi Wagirah yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada Bapak Arifin Nugroho, MM selaku Pembimbing materi dan Ibu Zurlina Lubis, MM selaku Pembimbing teknis yang telah membantu penulisan skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Agus Susanto, MM, Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College.
2. Bapak Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM, puket I Bidang Akademik STIE Jakarta International College.
3. Bapak Arifin Nugroho, SE, MM, Kajar Manajemen dan sekaligus sebagai Pembimbing Materi yang selalu bersedia meluangkan

waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini dengan sabar.

4. Ibu Zurlina Lubis, SE, MM, sebagai Pembimbing Teknis yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen, serta seluruh staf STIE Jakarta International College yang sangat membantu selama penulis menjalankan perkuliahan.
6. Kedua orang tua (Ibu Wagirah dan Alm Bapak Sumarno) dan seluruh keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan memberi dukungan moril maupun materil sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan : Alfina, Anah, Luthfiyah, M. Ridwan, Riska Rahmawati, Steven Sandres Petty, Yudi Gunawan, Samson, Yudi Achmadi dan Yusuf Jami yang telah memberikan dukungan, motivasi dan saling bertukar pikiran.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan motivasi, doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga sumbangan pikiran, saran dan kritik yang

membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna sebagai pembelajaran berharga bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, Agustus 2016

Rohmad Mustaqim

ABSTRAKSI

Rohmad Mustaqim, 1212.1111.331, *Analisis Pengaruh Public Relation Terhadap Loyalitas Nasabah*. PT. Bank BRI Unit Kebon Bawang, 77 Halaman, 11 Tabel, 4 Gambar. Jakarta 2016.

Penelitian ini membahas masalah pengaruh *public relation* terhadap loyalitas nasabah. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan dan pengaruh *public relation* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BRI Unit Kebon Bawang.

Waktu penelitian dari bulan Juni - Juli 2016. Metode penelitian yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, dimana penulis memberikan gambaran tentang pengaruh *public relations* terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Kebon Bawang. Untuk mendapatkan data yang aktual dan akurat penulis menggunakan cara study kepustakaan, study lapangan, informasi dan menyebarkan kuesioner, kemudian setelah mendapatkan data yang telah terkumpul dilakukan analisis kuantitatif dengan rumus statistik : $Y = 0,211 + 1,002X$. kemudian untuk mengolah data menggunakan aplikasi SPSS versi 23. Hasil data yang diperoleh menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,864 yang berarti mempunyai hubungan positif dengan skala sangat kuat antara *public relation* dengan loyalitas. Hasil koefisien determinasi sebesar 74,6% yang berarti *public relation* memberikan pengaruh sebesar 74,6% terhadap loyalitas dan sisanya sebesar 25,6% diperkirakan dipengaruhi oleh faktor lain seperti iklan, hadiah dan pelayanan. Dengan menggunakan uji t, diperoleh nilai dari t_{hitung} sebesar 18,612 dan berdasarkan t_{tabel} diperoleh nilai sebesar 1,98027, sehingga t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan adanya hubungan positif dan signifikan antara *public relation* dengan loyalitas nasabah.

Acuan 11 buku (2009-2015), 3 Jurnal (2012-2015), 3 sumber internet, Pembimbing : Arifin Nugroho dan Zurlina Lubis.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	4
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORITIS, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teoritis	7
1. <i>Public Relation</i>	10
2. Loyalitas	20
B. Kerangka Berfikir	30
C. Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	32
B. Metode Penelitian	32
C. Definisi Operasional	33
D. Populasi dan Sample	33
E. Instrumen Penelitian	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	42
B. Struktur Organisasi Perusahaan	47
C. Kegiatan Usaha Perusahaan.....	50
D. Gambaran Keberhasilan dan Kendala Perusahaan	50

Bab V HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi data penelitian.....	53
B. Pengolahan Data.....	56
C. Pengujian Hipotesis	63
D. Pembahasan Hasil Penelitian	71

BAB VI HASIL PENELITIAN

A. Kesimpulan	73
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA	76
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	40
Tabel 2 Tabulasi Variabel X	54
Tabel 3 Tabulasi Variabel Y	55
Tabel 4 Jenis Kelamin.....	56
Tabel 5 Umur Responden	57
Tabel 6 Pendidikan Terakhir Responden	58
Tabel 7 Pekerjaan Responden	58
Tabel 8 Distribusi Frekuensi	59
Tabel 9 Model <i>Coefficient</i>	65
Tabel 10 Model <i>Regresi dan Koefisien Determinasi</i>	68
Tabel 11 <i>Coefficient</i>	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Berfikir.....	30
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	47
Gambar 3 Grafik Regresi Linier Sederhana	67
Gambar 4 Grafik Uji T	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi Data X

Lampiran 3. Tabulasi Data Y

Lampiran 4. Tabel T

Lampiran 5. Surat Keterangan Riset

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup