

**PENGARUH PROGRAM PROMOSI BTN SPEKTA  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PRIORITAS BANK BTN  
CABANG HARMONI**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar**

**Sarjana Ilmu Komunikasi**



**DINAR KASIH HAPSARI**

**1201913003**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan  
semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah  
saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Dinar Kasih Hapsari**

**NIM : 1201913003**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 24 Juli 2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dinar Kasih Hapsari

NIM : 1201913003

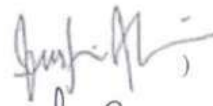
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial


Judul Skripsi : Pengaruh Program Promosi BTN Spekta Terhadap Loyalitas  
Nasabah Prioritas Bank BTN Cabang Harmoni

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie**

**DEWAN PENGUJI**

Pembimbing : Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos., M.Si. (  )

Penguji I : Adrian Arditiar M.I.Kom. (  )

Penguji II : Eli Jamilah Mihardja, Ph.D (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Juli 2023

## **UNGKAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ayahanda penulis Bpk. Sri Uripno dan Ibunda penulis Almh. Ibu Siti Camalia yang selalu mendoakan dan mendukung penulis untuk melanjutkan studi ke tingkat yang lebih tinggi;
- 2) Suami penulis yang selalu memberikan bantuan dukungan material dan moral;
- 3) Kirana dan Nino, anak-anak penulis yang selalu memberikan semangat kepada penulis;
- 4) Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini;
- 5) Bpk. Adrian Arditiar Bakrie M.I.Kom selaku dosen penguji I pada sidang akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam perbaikan skripsi ini;
- 6) Ibu Eli Jamilah Mihardja, Ph.D selaku dosen penguji II pada sidang akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam perbaikan skripsi ini;
- 7) Seluruh dosen Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis;
- 8) Segenap keluarga besar Universitas Bakrie, Mas Taufik, Mas Deri, Mba Arin, Mba Frieda, Mba Dika, Mas Bachtiar dan Pak Erhan yang selama ini telah membantu penulis dalam segala hal mengenai keperluan administrasi perkuliahan penulis;

- 9) Segenap keluarga besar Bank BTN Cabang Harmoni yang telah banyak membantu penulis dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan;
- 10) Ibu Hesti Marwesti selaku atasan penulis di tempat penulis bekerja yang selalu mendukung dan selalu memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan segala urusan terkait perkuliaan maupun skripsi penulis;
- 11) Lasma, Salwa, Sheny, April, Lian, Jesifa dan Ilham sebagai rekan terdekat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
- 12) Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 24 Juli 2023



Dinar Kasih Hapsari

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinar Kasih Hapsari  
NIM : 1201913003  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH PROGRAM PROMOSI BTN SPEKTA TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PRIORITAS BANK BTN CABANG HARMONI**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 24 Juli 2023

Yang menyatakan



(Dinar Kasih Hapsari)

## ABSTRAK

Demi menarik nasabah untuk menabung, Bank menyebarkan daya tariknya melalui promosi. Promosi merupakan cara yang efektif untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Bank BTN merancang program promosi BTN Spekta sebagai *loyalty program* yang diharapkan dapat menciptakan loyalitas nasabah. Nasabah prioritas yang notabene memiliki saldo di atas rata-rata dibandingkan nasabah reguler menjadi sasaran utama Bank BTN untuk dapat meningkatkan jumlah simpanan. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui besaran pengaruh program promosi BTN Spekta terhadap loyalitas nasabah prioritas Bank BTN Cabang Harmoni.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer yaitu kuesioner yang dibagikan kepada 250 responden yang dihitung berdasarkan metode slovin dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling*. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari Bank BTN dan sumber pustaka lain. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS menunjukkan hasil bahwa *R-Square* yaitu sebesar 0,792 atau 79,2%, yang berarti bahwa hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah prioritas Bank BTN Cabang Harmoni dengan besaran pengaruh sebesar 79,2% dan indikator dengan pengaruh terbesar yaitu *personal selling*.

Kata Kunci : **Promosi, *Personal Selling*, Loyalitas Nasabah**

**ABSTRACT**

*In order to attract customers to save, the Bank spreads its appeal through promotions. Promotion is an effective way to attract and retain customers. Bank BTN designed the BTN Speкта promotion program as a loyalty program that is expected to create customer loyalty. Priority customers who in fact have balances above average compared to regular customers are Bank BTN's main target to be able to increase the number of deposits. The purpose of this study is to determine the amount of influence of BTN Speкта promotion program on the loyalty of priority customers of Bank BTN Harmoni Branch.*

*This research uses a quantitative approach with a survey method. The type of data used in this study is the type of primary data, namely questionnaires distributed to 250 respondents who are calculated based on the slovin method with the sampling technique using random sampling method. While the secondary data used in this study were obtained from Bank BTN and other sources of literature. Based on the results of data analysis using SPSS, it shows that the R-Square is equal to 0.792 or 79.2%, which means that the results of this study indicate that the promotion variable has a positive and significant effect on priority customer loyalty of Bank BTN Harmoni Branch with an effect size of 79.2% and the indicator with the biggest influence is personal selling.*

**Keywords : Promotion, Bank BTN, Customer Loyalty**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	7
1.3    Tujuan Penelitian.....	7
1.4    Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1    Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2    Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1    Teori yang Relevan.....	8
2.1.1    Promosi .....	10
2.1.2    Loyalitas.....	15
2.1.3    Bank.....	18
2.1.4    Nasabah Prioritas.....	19
2.2    Penelitian Sebelumnya.....	20
2.2.2    Hipotesis .....	26
2.3    Model Kerangka Hipotesis.....	26
<b>BAB III</b> .....	<b>29</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1    Desain dan Pendekatan .....	29
3.2    Populasi dan Sampling.....	29
3.2.1    Populasi.....	29
3.2.2    Sampling .....	30
3.3    Pengumpulan Data dan Pengukuran.....	31
3.4    Analisis Data .....	32
3.4.1    Bivariat.....	32
3.5    Validasi Data.....	33
3.5.1    Uji Validitas .....	34
3.5.2    Uji Reliabilitas.....	34
3.6    Operasionalisasi Variabel .....	35
3.6.1    Variabel Independen.....	35
3.6.2    Variabel Dependen .....	35
3.6.3    Definisi Operasional Variabel.....	36
<b>BAB IV</b> .....	<b>39</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>39</b>
4.1    Gambaran Konteks Penelitian.....	39
4.2    Penyajian Data.....	44

4.2.1	Analisis Deskriptif.....	44
4.2.1.1	Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	47
4.2.1.2	Variabel Program Promosi BTN Spekta (X) .....	48
4.2.1.3	Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	58
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	68
4.2.2.1	Uji Validitas .....	69
4.2.2.2	Uji Reliabilitas.....	71
4.2.3	Uji Hipotesis.....	72
4.2.3.1	Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	72
4.2.3.2	Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t).....	73
4.2.3.3	Analisis Koefisien Determinasi.....	74
4.3	Pembahasan dan Diskusi.....	75
<b>BAB V.....</b>		<b>80</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>80</b>
5.1	Kesimpulan .....	80
5.2	Kendala dan Keterbatasan.....	80
5.3.	Saran dan Implikasi .....	81
5.3.1	Saran Untuk Penelitian Berikutnya .....	81
5.3.2	Saran Untuk Bank BTN .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya .....	23
Tabel 3. 1 Operasional Variabel .....	36
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4. 5 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Kotor perbulan .....	47
Tabel 4.6. 1 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X1 .....	48
Tabel 4.6. 2 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X2 .....	48
Tabel 4.6. 3 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X3 .....	49
Tabel 4.6. 4 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X4 .....	49
Tabel 4.6. 5 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X5 .....	50
Tabel 4.6. 6 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X6 .....	50
Tabel 4.6. 7 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X7 .....	51
Tabel 4.6. 8 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X8 .....	51
Tabel 4.6. 9 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X9 .....	51
Tabel 4.6. 10 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X10 .....	52
Tabel 4.6. 11 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X11 .....	52
Tabel 4.6. 12 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X12 .....	53
Tabel 4.6. 13 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X13 .....	53
Tabel 4.6. 14 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X14 .....	54
Tabel 4.6. 15 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_X15 .....	54
Tabel 4.7. 1 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y1 .....	58
Tabel 4.7. 2 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y2 .....	59
Tabel 4.7. 3 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y3 .....	59
Tabel 4.7. 4 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y4 .....	60
Tabel 4.7. 5 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y5 .....	60
Tabel 4.7. 6 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y6 .....	61
Tabel 4.7. 7 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y7 .....	61
Tabel 4.7. 8 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y8 .....	62
Tabel 4.7. 9 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y9 .....	62
Tabel 4.7. 10 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y10 .....	63
Tabel 4.7. 11 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y11 .....	63
Tabel 4.7. 12 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y12 .....	64
Tabel 4.7. 13 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y13 .....	64
Tabel 4.7. 14 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y14 .....	65
Tabel 4.7. 15 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan P_Y15 .....	65
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Program Promosi BTN Spekta (X) .....	69

Tabel 4. 9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas nasabah (Y).....	70
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian .....	71
Tabel 4. 11 Hasil Koefisien Regresi Model .....	72
Tabel 4. 12 Pengujian Hipotesis .....	73
Tabel 4. 13 Hasil Koefisien Determinasi .....	75
Tabel 4. 14 Daftar Pernyataan Dengan Skor Tertinggi.....	76
Tabel 4. 15 Daftar Pernyataan Dengan Skor Terendah .....	76

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian (Karakteristik).....	85
Lampiran 2 Pernyataan Variable X .....	86
Lampiran 3 Pernyataan Variable Y .....	87
Lampiran 4 Analisis Deskriptif Karakteristik .....	89
Lampiran 5 Tabel Distribusi Data .....	91
Lampiran 6 Output Hasil Uji Validitas SPSS 25.....	103
Lampiran 7 Output Hasil Uji Reliabilitas SPSS 25 .....	104
Lampiran 8 Output Hasil Regresi SPSS 25.....	105
Lampiran 9 Tabel Konversi Data Ordinal ke Interval .....	106