

## ABSTRAK

Handayani, Dwi. 2019. Skripsi. **Pengaruh Promosi Simpanan Hari Raya (SAHARA) Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Sentral Arta Jaya Probolinggo** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilaksanakan pada Nasabah Pada PT. BPR Sentral Arta Jaya Probolinggo. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh yang signifikan baik secara parsial, simultan maupun yang dominan antara promosi dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Sentral Arta Jaya Probolinggo. Pengambilan sampel dilakukan dengan *Simple random sampling* dengan jumlah sampel 70 responden.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan variabel  $X_1$  adalah Promosi dan variabel  $X_2$  adalah Kualitas Produk. Variabel Y adalah Loyalitas Nasabah, Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Analisis yang digunakan yaitu regresi linear berganda.

Hasil uji hipotesis secara simultan diperoleh nilai uji F nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,000. Dengan nilai F hitung (112,615) > F table (3,13) dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, Hasil uji t diperoleh nilai signifikan untuk variabel Promosi  $0,005 <$  tingkat signifikansi 0,025 dan diperoleh nilai signifikan untuk variabel kualitas layanan sebesar  $0,000 <$  tingkat signifikansi 0,025, Hasil tabel Standardized Coefficients Beta diketahui bahwa nilai beta variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ) sebesar 0,647. lebih besar jika dibandingkan dengan beta variabel Promosi ( $X_1$ ) sebesar 0,274 Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ) berpengaruh dominan terhadap Loyalitas Nasabah (Y) PT. BPR Sentral Arta Jaya Probolinggo.

**Kata kunci :** Loyalitas Nasabah, Promosi, Kualitas Layanan.

## **ABSTRACT**

*Handayani, Dwi. 2019. Thesis. **The Effect of Holidays Savings Promotion (SAHARA) and Service Quality on Customer Loyalty at PT. BPR Sentral Arta Jaya Probolinggo** Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.*

*This research was carried out on Customers at PT. BPR Sentral Arta Jaya Probolinggo. The purpose of this study is to determine the significant influence both partially, simultaneously and dominantly between promotion and service quality towards customer loyalty of PT. BPR Sentral Arta Jaya Probolinggo. Sampling is done by Simple random sampling with a sample of 70 respondents.*

*The type of research used is quantitative, with variable X1 is promotion and variable X2 is product quality. Y variable is Customer Loyalty, Data collection used is observation, documentation, questionnaire, interview, and literature study. The analysis used is multiple linear regression.*

*Hypothesis test results obtained simultaneously F test value significant value obtained at 0,000. With the value of F count (112,615) > F table (3,13) thus H0 is rejected and Ha is accepted, the results of the t test obtained significant values for Promotion variable 0,005 <significance level 0,025 and obtained significant values for service quality variables of 0,000 <level of significance 0.025, the results of the Standardized Coefficients Beta table show that the beta value of the Service Quality variable (X2) is 0.647. greater than the Promotion variable beta (X1) of 0.274 Then it can be concluded that the Service Quality variable (X2) has a dominant influence on Customer Loyalty (Y) PT. BPR Sentral Arta Jaya Probolinggo.*

*Keywords: Customer Loyalty, Promotion, Service Quality.*