

ABSTRAK

Mansyur, 2022. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulsel-Bar Cabang Utama Makassar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Andi Mappatempo dan Pembimbing II Syarthini Indrayani.

Penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui bagaimana mengetahui loyalitas nasabah pada PT bank Sulsel-bar cabang utama Makassar melalui bauran pemasaran jasa . Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 84 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan 1) Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sulsel-Bar Cabang Utama Makassar 2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. 3) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah 4) Tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sulsel-Bar Cabang Utama Makassar 5) Orang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sulsel-Bar Cabang Utama Makassar 6) Lingkungan Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sulsel-Bar Cabang Utama Makassar 7) Proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sulsel-Bar Cabang Utama Makassar

Kata Kunci : Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah

ABSTRAK

Mansyur, 2023. The Effect of Service Marketing Mix on Customer Loyalty at PT. Bank Sulsel-Bar Makassar Main Branch. Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Advisor I Andi Mappatempo and Advisor II Syarthini Indrayani.

This study aims 1) to find out how to determine customer loyalty at PT bank Sulsel-bar Makassar main branch through the service marketing mix. The type of research used in this research is quantitative with a sample of 84 respondents. Data collection techniques using questionnaire techniques. The data analysis technique uses the classic assumption test. The results showed 1) Products have a positive and significant effect on customer loyalty at PT. Bank Sulsel-Bar Makassar Main Branch 2) Prices have a positive and significant effect on customer loyalty. 3) Promotion has a positive and significant effect on customer loyalty 4) Place has a positive and significant effect on customer loyalty at PT. Bank Sulsel-Bar Makassar Main Branch 5) People have a positive and significant effect on customer loyalty at PT. Bank Sulsel-Bar Makassar Main Branch 6) The Physical Environment has a positive and significant effect on customer loyalty at PT. Bank Sulsel-Bar Makassar Main Branch 7) The process has a positive and significant effect on customer loyalty at PT. Bank Sulsel-Bar Makassar Main Branch

Keywords: Marketing Mix and Customer Loyalty