

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP MINAT MEREFERENSIKAN NASABAH
BANK BRI UNIT BINTUHAN CABANG MANNA BENGKULU**

SKRIPSI

**ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh
gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Islam Indonesia**

Oleh :

Nama : Panji Tri Wahyu Ilahi

Nomor Mahasiswa : 14311279

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA 2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 4 November 2019

Penulis,



Panji Tri Wahyu Ilahi

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Drs. Murwanto Sigit, M.B.A

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING SERTA DAMPAKNYA TERHADAP MINAT
MEREFERENSIKAN NASABAH BANK BRI UNIT BINTUHAN CABANG MANNA
BENGKULU**

Disusun Oleh : **PANJI TRI WAHYU ILAHI**

Nomor Mahasiswa : **14311279**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 16 Desember 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Murwanto Sigit, Drs., MBA.

Penguji : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT

Skripsi ini ku persembahkan dengan tulus hati dan rasa cinta yang paling dalam

Kepada:

Ayah Ayudin BE dan Ibunda Tasmawati S,pd tersayang

Kakakku tersayang Ayeta Purnamasari

Adikku tersayang Andini Febri Wulan Dari dan Hizbul Wathan Pratama

Terima Kasih atas kasih sayang yang tak terhingga, doa yang tidak pernah putus, perhatian yang sangat luar biasa, semangat yang tak henti diberikan, dan pengertiannya. Aku sangat menyayangi keluargaku dari hati yang terdalam.

Bapak Murwanto Sigit, MBA.

Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan, semoga bermanfaat dan menjadi berkah dalam kehidupan saya kelak.

Teman-temanku

Novran, Indomas, Hangga, dan Fakhruzi yang selama ini telah menemani dan telah memberikan semangat yang tanpa henti dalam menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

مَنْ خَرَجَ فِي طَلَبِ الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah”

(HR. Turmudzi)

مَنْ جَدَّ وَجَدَّ

Man jadda wajada

“sesiapa yang berusaha (Inshallah) akan mendapat apa yang diusahakannya”.

“Sungguh, bersama kesukaran itu pasti ada kemudahan”

(Asy-Syrah: 5)

لَا يَجِدُ إِلَى تَعْمَلِكُمْ إِلَّا الْبَعْدُ

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Minat Mereferensikan Nasabah Bank BRI Unit Bintuhan Cabang Manna Bengkulu” ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat berbagai dukungan moril maupun materiil dan juga doa dari berbagai pihak. Untuk itu, ucapan terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Ayah Ayudin BE dan Ibu Tismawati S,pd atas segala dukungan dan doanya,
2. Bapak Drs. Murwanto Sigit, M.B.A. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan saran, bimbingan, nasihat, dan pengarahan dengan penuh kesabaran.
3. Kakak dan Adik tercinta Ayeta Purnamasari dan Andini febri wulan dari, Deanty nurfadillah, selalu memberi dukungan, semangat dan memberikan doa-doanya,
4. Hizbul Wathan Pratama, yang telah membantu dalam memahami skripsi dengan judul yang saya angkat,

5. Teman-teman pejuangkripsi (Novran, Indomas, Hangga, dan Fakhruzi) atas bantuannya dan kesediaannya untuk saling membantu satu sama lain,

6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta,

7. Para responden penelitian dan pihak-pihak lain yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam memperlancar penyelesaian penulisan skripsi ini. Saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Tidak dipungkiri juga bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan. Pada akhirnya, saya selaku penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Yogyakarta, 13 November 2019

Penulis,



Panji Tri Wahyu Ilahi