

BAURAN PEMASARAN JASA  
DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS NASABAH DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP  
KINERJA ORGANISASI (Studi  
Kasus pada PT. Bank  
Perkreditan Z Kota Pekanbaru)

*by Rosmayani Rosmayani*

---

**Submission date:** 02-Jul-2022 09:33AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1865625762

**File name:** ASI\_Studi\_Kasus\_pada\_PT.\_Bank\_Perkreditan\_Z\_Kota\_Pekanbaru.docx (484.55K)

**Word count:** 265

**Character count:** 1811

PROSIDING

www.snkp.stei.ac.id

Success

Solution

Business Strategy

# Simposium Nasional Keuangan dan Perbankan

Pertama 2016

Kampus STIE Indonesia (STEI), Rawamangun Jakarta  
28 - 29 April 2016

“Kesiapan Sektor Keuangan dan Perbankan  
Menghadapi Pasar Bebas Masyarakat Ekonomi ASEAN”



## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| Sambutan dari Ketua Panitia SNKP 1   | i   |
| Sambutan dari Ketua IFMA   | ii  |
| Sambutan dari Ketua STIE Indonesia (STIE)  | iii |
| Sambutan dari Ketua Yayasan Fatahillah   | iv  |
| Daftar Isi   | v   |
| Susunan Panitia SNKP 1   | ix  |
| Susunan Acara  | x   |
| Jadwal Presentasi  | xi  |
| <br>   |     |
| Bauran Pemasaran Jasa Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Organisasi. ( Studi Kasus Pada PT. Bank Perkreditan Z Kota Pekanbaru )<br><b>Rosmayani, Annisa Mardatillah</b>                                 | 1   |
| The Influence Of Skk Migas Leadership, Coordination, Controlling And Public Participation To Management Effectiveness Of Energy Resources Of Oil And Gas In Kutai Kartanegara Regency<br><b>Radita Arindya</b>                           | 2   |
| Determinan Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Ketidakstabilan Keuangan Di Indonesia<br><b>Alfiana, Vincentia Wahyu Widayatun, Aryanti Sariarta Sianipar</b>   | 3   |
| Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Dan Leverage Terhadap Kebijakan Dividen<br><b>Ahmad Eko Saputro</b>   | 4   |
| Analisis Pelaksanaan Good Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan Di Provinsi Gorontalo<br><b>Hais Dama</b>  | 5   |
| Analisis Kebangkrutan Dengan Model Altman Z-Score Pada Perusahaan Manufaktur Di Bei Periode 2014<br><b>Suci Kurniawati</b>   | 6   |
| Pertimbangan Sektoral Dalam Pengaruh Manajemen Modal Kerja Terhadap Profitabilitas Pada Industri Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia<br><b>Petrus Emanuel de Rozari, Marselinus Bei</b>   | 7   |
| Capital Asset Pricing Model Analysis: An Assessment Of Stock Investment Of LQ45 Companies Listed At Indonesia Stock Exchange<br><b>Francis M. Hutabarat, Andrew Doloksaribu</b>  | 8   |
| Financial Performance Islamic Banking In Indonesia: A Comparative Study Private Banks And Governments Banks<br><b>Hamdi Agustin, Raja Ria Yusnita, Desy Mardianti</b>  | 9   |
| Analisis Economic Value Added Sebelum Dan Sesudah Implementasi Program Kepemilikan Saham Pada Karyawan/ Manajemen Studi Pada Perusahaan Publik Di Indonesia<br><b>Dwitya Aribawa</b>   | 10  |
| Existensi Informasi Arus Kas Kegiatan Operasi Terhadap Nilai Perusahaan Dan Profitabilitas Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perusahaan Property Dan Real Estate Yang Listing Di BEI Periode 2012 – 2014)<br><b>Yuli Soesetio</b> | 11  |

**BAURAN PEMASARAN JASA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS  
NASABAH DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA ORGANISASI (Studi Kasus  
pada PT. Bank Perkreditan Z Kota Pekanbaru)**

Rosmayani dan Annisa Mardatillah

Abstrak: Sektor Jasa Perbankan semakin berkembang dan bersaing ketat dalam memperebutkan nasabah pada pasar yang sama. Salah satu Bank yang ada di Kota Pekanbaru adalah Bank Perkreditan Z Kota Pekanbaru. PT. Perkreditan Z Kota Pekanbaru adalah Bank milik pemerintah daerah Kota Pekanbaru yang memiliki kontribusi untuk mengembangkan ekonomi daerah melalui orientasi pengembangan bisnis perbankan yang memiliki korelasi tinggi terhadap perekonomian di daerah, juga kemampuan melayani kebutuhan masyarakat, yakni melalui akses pelayanan keuangan seluas luasnya kepada masyarakat. Bank Perkreditan Z Kota Pekanbaru harus berusaha memenuhi tuntutan tersebut walaupun menghadapi persaingan yang sangat ketat yang ditunjukkan dari banyaknya bank yang beroperasi di Kota Pekanbaru. Oleh karena penting untuk dilakukan penelitian Bauran Pemasaran Jasa Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Organisasi. (Studi Kasus pada PT. Bank Perkreditan Z Kota Pekanbaru). Agar dapat semakin bersaing kompetitif meningkatkan pelayanan yang terbaik. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Menggunakan empat teknik triangulasi yaitu triangulasi metode, sumber, situasi dan teori untuk memvalidasi kebenaran data. Subyek dari penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan nasabah Bank Perkreditan Z Kota Pekanbaru dengan menggunakan snowball sampling dari keseluruhan populasi yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bauran pemasaran dan loyalitas nasabah memberikan dampak pada kinerja organisasi Bank Perkreditan Z Kota Pekanbaru (Studi pada karyawan Program Magang Bakti Bank BCA Jakarta Timur) Arief Wicaksono.

Kata Kunci: Bauran Pemasaran Jasa, Loyalitas, Kinerja Organisasi

Dosen Prodi Administrasi Bisnis Universitas Islam Riau,  
Email: rosmayani\_abi@yahoo.co.id, [icha\\_aruna@yahoo.co.id](mailto:icha_aruna@yahoo.co.id)

Organized by Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta

# BAURAN PEMASARAN JASA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA ORGANISASI (Studi Kasus pada PT. Bank Perkreditan Z Kota Pekanbaru)

---

## ORIGINALITY REPORT

---

14%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

4%

★ text-id.123dok.com

Internet Source

---

Exclude quotes    On

Exclude matches    Off

Exclude bibliography    On