

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* ,
KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
(Studi Pada Nasabah PT. Bank BRI Cabang Bumiayu)**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Mencapai Derajat Sarjana S-1

Oleh :
YUNAN ARIS MUNANDAR
1202010042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Pada Nasabah PT. Bank BRI Cabang Bumiayu)**

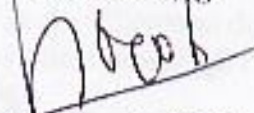


Disusun Oleh :

**YUNAN ARIS MUNANDAR
1202010042**

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing



**Drs. Suvoto, M.Si
NIK .2160189**

HALAMAN PENGESAHAN

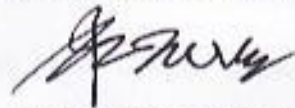
ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah PT. Bank BRI Cabang Bumiayu)

Oleh :
YUNAN ARIS MUNANDAR
1202010042

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
Pada hari Senin, tanggal 22 Agustus 2016

SUSUNAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

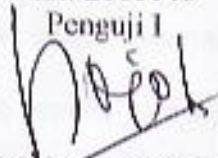
Ketua,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan, S.E., M.Si.

NIK. 2160148

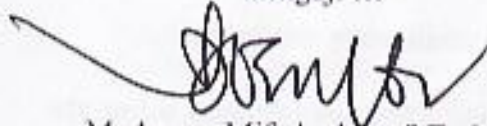
Penguji I



Drs. Suyoto, M.Si.

NIK. 2160189

Penguji III



M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si.

NIK. 2160159

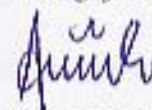
Sekretaris,
Kaprodik Manajemen S1



Hermin Endratno, S.E., M.Si.

NIK. 2160289

Penguji II



Arini Hidayah, S.E., M.Si.

NIK. 2160341

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



Akhmad Darmawan, S.E., M.Si.

NIK. 2160148

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Ayah dan Ibuku tercinta (Bpk. Hasan musawa dan Ibu zulfah sri wardani,) sebagai rasa bakti, hormat dan, rasa terima kasih yang setulusnya atas kasih sayang, kerja keras, motivasi dan, do'a yang telah kalian berikan selama ini. Adiku yang kubanggakan (Arif Rahmat Darmawan) sebagai penghargaan dan terimakasih atas dukungan dan motivasinya selama ini

MOTTO

**“SUKSES TIDAK DIUKUR MENGGUNAKAN KEKAYAAN, SUKSES
ADALAH SEBUAH PENCAPAIAN YANG KITA INGINKAN”**

“Cinta sejati hanyalah cinta yang tidak akan pernah hilang, yakni cinta antara hamba dan tuhan

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan). Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.” (Q.S Al-Insyirah 6-7)

“Kehidupan dunia itu tidak lain hanyalah kesenangan yang memperdayakan
(QS. Ali Imron : 125)

“Berartinya nilai sebuah pertemuan akan sangat terasa saat perpisahan menjelang. Menilai arti perpisahan bukan hanya sekedar mengenang tiap bait cerita lama atau membuka lembaran kisah lalu, namun **bagaimana memaknai jejak langkah yang telah tertinggal untuk mengukir esok.**”

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Alloh SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATHIONSHIP MANAGEMENT,KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah PT.Bank BRI Cabang Bumiayu)

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materi. Maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Syamsuhadi Irsyad, M.H, Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Bapak Hermin Endratno, S.E., M.Si., Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Bapak Drs.Suyoto, M.Si. Pembimbing yang telah memberikan saran, kritik dan bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Arini Hidayah, S.E, M.Si., Dosen Penguji yang telah memberikan saran, kritik dan bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.

6. Bapak M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si., Dosen Penguji yang telah memberikan saran, kritik dan, bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto untuk ilmu bermanfaat yang telah diajarkan.
8. Seluruh staf tata usaha dan perpustakaan atas segala bantuan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai
9. Pihak manajemen Bank BRI Bumiayu yang telah memberikan ijin dan bantuannya kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini
10. Segenap responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini
11. Teman-Teman seperjuangan Herza Agung Bimantara S.E ,Oki mudinarko ,Rian,faiz,Aris Suharyanto,Fariz,ifal,,vionita,Hendrik,fazi,hendra dan teman-teman jurusan Manajemen Angkatan 2012 lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan lainnya,kalian selalu jadi Sahabat Terbaik
12. Terimakasih untuk Teman-Teman Atlet Wilson Candra,Harguna,Mustofa Kamal,Danto Damarjati,Susi Wiji Utami,Oktivani Jati Giri,Kinanti, Chandra,Ardiansyah Kalian Bukan Hanya hanya Sekedar Teman Melainkan Saudara
13. Mengucapkan terimakasih kepada sahabat karib saya Yugo permana haki, Aji Candra,Teguh kalimasada,Yusiana hamid,Aldi,Hamka, Emmik kanigara,Farah Karisma Putri ,Nur komala Munjila sari,Navirta Ayu, Ulfia Nurun nissa, Nafiul mualimin,Jihan najat isnaini,Via,Nana, Zuhara Intan,okty, jazakalloh khoiron kastsiron

14. Terima kasih Kepada TIM TENIS Universitas Muhamadiyah Purwokerto yang selalu memberikan dukungan baik secara moril dan materil
15. Kedua orang tuaku, Hasan Musawa dan Zulfah Sri wardani, terima kasih untuk do'a restu, kasih sayang, kesabaran dan dukungan moral serta finansial selama proses penyusunan skripsi ini.
16. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya atas kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Namun demikian, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Purwokerto, 22 Agustus 2016

Yunan Aris Munandar

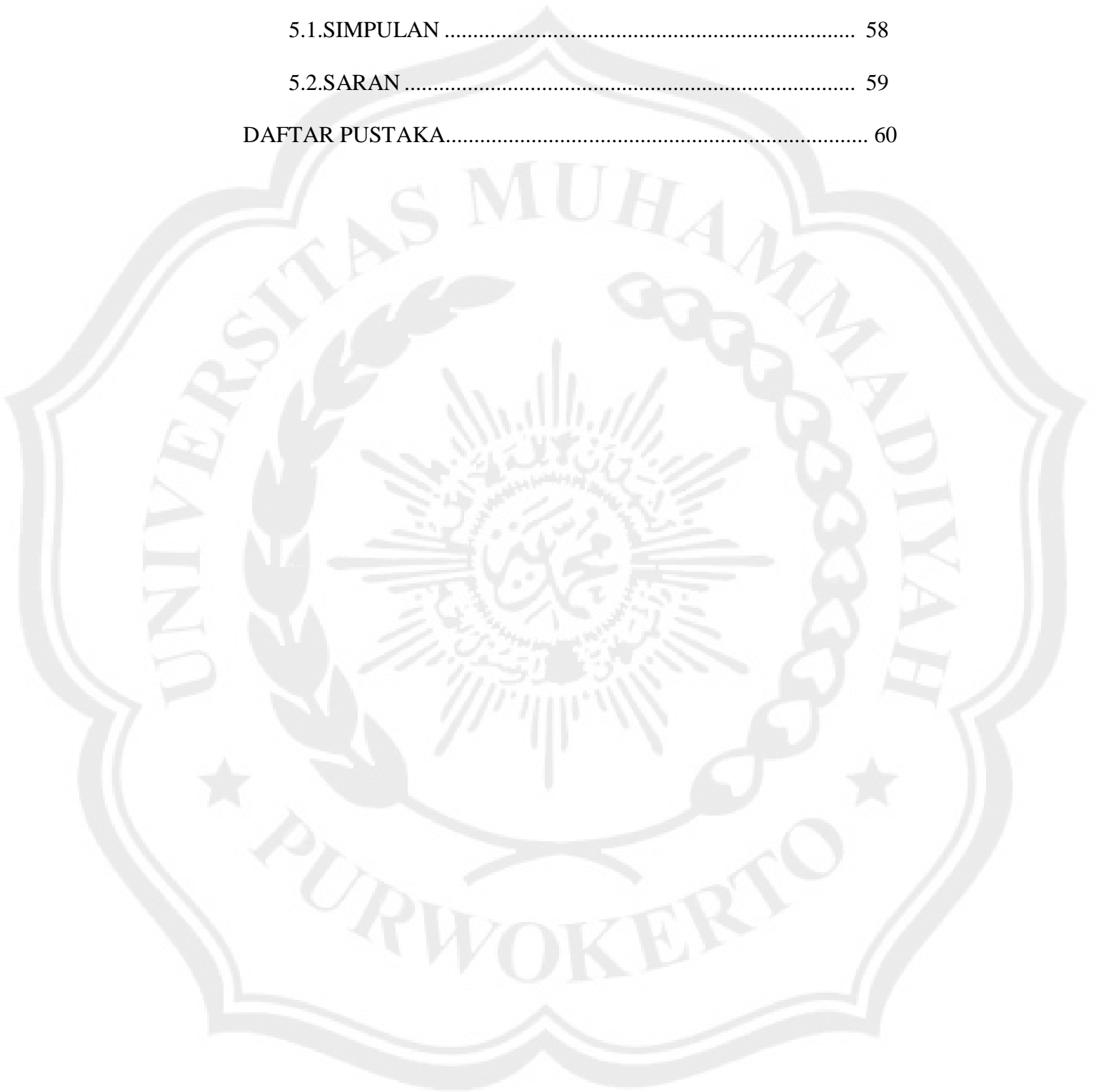
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN.....	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
HALAMAN PERNYATAAN.....	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	V
MOTTO.....	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR LAMPIRAN.....	XV
ABSTRAK.....	XVI
ABSTRACT.....	XVII
Bab I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
Bab II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 CRM.....	7

2.2 <i>Kualitas Pelayanan</i>	8
2.3 <i>Kepuasan Nasabah</i>	12
2.4 <i>Loyalitas Nasabah</i>	14
2.5 <i>Penelitian Terdahulu</i>	16
2.6 <i>Kerangka Pemikiran</i>	17
2.7 <i>Hipotesis Penelitian</i>	19
Bab III. METODE PENELITIAN	20
3.1 <i>Jenis Penelitian</i>	20
3.2 <i>Objek Penelitian</i>	20
3.3 <i>Batasan Penelitian</i>	20
3.4 <i>Data</i>	21
3.5 <i>Populasi dan Sampel</i>	21
3.6 <i>Definisi Operasional</i>	23
3.7 <i>Uji Instrumen Penelitian</i>	27
3.7.1 <i>Uji Validitas</i>	27
3.7.2 <i>Uji Reliabilitas</i>	27
3.7.3 <i>Uji Asumsi Klasik</i>	28
1. <i>Uji Normalitas</i>	28
2. <i>Uji Multikolinieritas</i>	33
3. <i>Uji Heteroskedastisitas</i>	29
3.8 <i>Teknik Analisis Data</i>	30
1. <i>Analisis Regresi Linear Berganda</i>	30
2. <i>Uji Hipotesis</i>	31

a. Uji Koefisien Determinasi.....	31
b. Uji F	31
c. Uji t.....	33
Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1.Gambaran Umum Penelitian.....	36
4.1.1 Response Rate	30
4.1.2 Deskripsi Responden.....	41
4.2.Instrumen Penelitian.....	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	44
4.3.Uji Asumsi Klasik.....	45
1. Uji Normalitas.....	45
2. Uji Multikolinearitas	45
3. Uji Heteroskedastisitas.....	46
43.1Metode Analisis Data.....	47
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
2. Uji kelayakan Model.....	48
3. Uji Hipotesis.....	48
a. Koefisien Determinasi	48
b. Uji t(Parsial)	49
c. Uji F(Simultan).....	52
4.4.Pembahasan.....	53

Bab V SIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1.SIMPULAN	58
5.2.SARAN	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60



DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Respon Responden Terhadap Kuesioner	40
4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan, Alamat	40
4.3 Uji Validitas Variabel CRM	42
4.4 Uji Validitas Variabel <i>Kualitas pelayanan</i>	43
4.5 Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	43
4.6 Uji Validitas Loyalitas Nasabah	44
4.8 Uji Reliabilitas	44
4.9 Hasil Uji Normalitas	45
4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	45
4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser	46
4.14 Uji Regresi Linear Berganda.....	47
4.15 Hasil Pengujian Uji Determinasi.....	48
4.15 Uji t	49
4.16 Perbandingan t hitung dan t tabel.....	51
4.17 Uji F.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
3.1 Kurva Uji t	31
3.2 Kurva Uji F	33
4.1 Kurva Penolakan Hipotesis Pertama.....	50
4.2 Kurva Penolakam Hipotesis Kedua	50
4.3 Kurva Penerimaan Hipotesis Ketiga	51
4.4 Kurva Penerimaan Hipotesis Keempat	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Data Penelitian

Lampiran 3 : Input Data Regresi

Lampiran 4: Data Karakteristik Responden

Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 : Analisis Regresi Berganda

Lampiran 8: Perbandingan t hitung dan t tabel dan Hasil Analisis

Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* , Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank BRI Cabang Bumiayu)

Yunan Aris Munandar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tiga variabel bebas dari *Customer Relationship Management (CRM)*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan nasabah terhadap variabel loyalitas nasabah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan menggunakan pendekatan kuantitatif analisis yang digunakan yaitu regresi berganda.

Sampel dalam penelitian ini terdiri atas 96 responden yang menjadi nasabah Bank BRI Cabang Bumiayu, Kabupaten Brebes. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan teknik analisis regresi berganda, uji t, uji F dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan analisis koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 0.36 artinya bahwa 36% variabel Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh variabel *CRM*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah. Berdasarkan nilai signifikansi $F(0.000) < 0.05$, maka hal ini menunjukkan bahwa perhitungan *CRM*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah adalah signifikan, sedangkan berdasarkan uji t secara parsial *CRM* dan Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah ($0,160$ dan $0,130 > 0,05$) sedangkan Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci : *Customer Relationship Management (CRM)*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis sektor perbankan saat ini sangat ketat, ditandai dengan banyaknya bentuk kreativitas dan inovasi yang dilakukan bank, baik bank milik pemerintahan maupun bank swasta. Kompleksitas persaingan pada jasa layanan perbankan menyebabkan setiap bank harus selalu berusaha meningkatkan produk dan pelayanan agar keinginan nasabah dapat terwujud. Kualitas pelayanan merupakan prioritas utama dalam jaminan mutu yang memiliki piranti handal mengenai konsumen terhadap perusahaan. Mutu pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*Perceived Services*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*Expected Services*)

Loyalitas nasabah merupakan salah satu bukti bahwa bank tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah. Manajemen perbankan berperan dalam menciptakan loyalitas nasabah dengan menekankan pada mutu pelayanan kepada nasabahnya. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah *Customer Relationship Management (CRM)*.

Customer Relationship Management merupakan salah satu pendekatan bisnis yang berbasis pengelolaan hubungan atau relasi dengan nasabah. *CRM* lebih memfokuskan pada apa yang dinilai nasabah, bukan kepada produk yang ingin dijual oleh pihak bank. Melalui penerapan *CRM* pihak perbankan

diharapkan dapat membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan para nasabahnya sehingga dalam menghasilkan suatu produk, bank tidak hanya menjual dan memasarkan suatu produk dengan kualitas yang baik atau harga yang bersaing tetapi juga dapat menjawab keinginan dan kebutuhan nasabah. Terdapat banyak manfaat yang akan diperoleh pihak bank dengan mengimplementasikan CRM. Dengan implementasi CRM yang baik, terhadap pelayanan dunia perbankan akan semakin baik.

Customer value adalah persepsi nasabah terhadap manfaat yang diterima dari suatu layanan dibanding dengan biaya yang harus dikeluarkan. CRM dapat membangun relasi yang erat antara pihak bank dengan nasabahnya. CRM dapat menjadi dasar untuk memperoleh nasabah, melayani, mempertahankan dan mengembangkan nasabah. CRM dapat menjadi sebuah cara yang kuat bagi pihak perbankan untuk memastikan bahwa nasabah tetap setia atau loyal. Pelayanan sangat berhubungan dengan loyalitas konsumen. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan bagian dari penilaian konsumen terhadap variabel penjualan. Pelayanan yang baik meliputi kecepatan dalam melayani, keramahan petugas yang melakukan penjualan, kemudahan dalam melakukan transaksi perdagangan dan lain sebagainya.

Kualitas pelayanan merupakan atribut global perusahaan dan merupakan pertimbangan pelanggan terhadap keberhasilan atau superioritas perusahaan secara menyeluruh (Ariani 2009). Menurut Zeithaml & Bitner (2008) kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi

ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh CRM Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah yang dilakukan oleh PT Bank BRI Cabang Bumiayu.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) merupakan bank pemerintah pertama di Indonesia. Pada tahun 2012, Bank BRI menduduki peringkat ke 5 peraih *best bank service excellent* berdasarkan survei MRI. Survei ini merupakan pengukuran kualitas pelayanan prima perbankan. Ada beberapa performa yang diukur MRI, diantaranya kantor cabang, ATM, *phone banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, internet, satpam, toilet, peralatan *banking hall*, *customer service teller*, kenyamanan ruangan, dan *ATM centre*. Hasil survey MRI untuk bank peraih *Best Service Excellence* tahun 2012 secara lengkap tersaji pada tabel berikut ini

Tabel 1.1 Peringkat bank peraih Best Bank Service Excellence 2012

No	Nama Bank
1	Bank Mandiri
2	Bank Permata
3	Bank BII
4	Bank Negara Indonesia
5	Bank BRI
6	Bank NISP
7	Bank CIMB Niaga
8	Bank Danamon
9	Bank BCA
10	Bank BTN

Sumber: www.infobanknews.com

Saat ini BRI Cabang Bumiayu mempunyai unit kerja yang berjumlah 12 kantor unit, yang terbagi menjadi 6 kecamatan yaitu Kecamatan Sirampog, Kecamatan Tonjong, Kecamatan Bumiayu, Kecamatan Paguyangan,

Kecamatan Bantarkawung, Kecamatan Salem. Jumlah nasabah BRI cabang Bumiayu berjumlah 19.000 nasabah. Dari sisi kualitas pelayanan dalam bank bri sangat ramah, sementara dari sisi kepuasan nasabah pada Bank BRI cabang Bumiayu rata-rata nasabah puas terhadap BRI Cabang Bumiayu, terbukti semakin banyak nasabah yang menabung di BRI Cabang Bumiayu.

Sementara untuk Loyalitas nasabah pada BRI Cabang Bumiayu kebanyakan nasabah sangat loyal terhadap BRI dikarenakan Bank BRI merupakan salah satu bank yang memiliki kantor dan Mesin ATM di setiap kecamatan. Fokus jangka panjang Bank BRI menawarkan semua aktifitas pemasaran mulai dari pendirian, pengembangan, dan pemeliharaan serta memperoleh dan menggunakan informasi nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Customer Relationship Management* Berpengaruh positif secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh positif secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah ?
3. Apakah Kepuasan Nasabah Berpengaruh positif secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah ?
4. Apakah *Customer Relationship Management*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah secara simultan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah ?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar permasalahan yang diteliti tidak meluas, maka penulis membatasi:

1. Variabel yang diteliti adalah : CRM, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah.
2. Obyek penelitian pada PT. Bank BRI Cabang Bumiayu
3. Waktu penelitian pada bulan Juni-Juli 2016.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh positif *Customer Relationship Management* secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah ?
2. Untuk mengetahui pengaruh positif Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah ?
3. Untuk mengetahui pengaruh positif Kepuasan Nasabah secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah ?
4. Untuk mengetahui pengaruh positif *Customer Relationship Management* , Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah ?

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam pengembangan teori terutama yang menyangkut masalah Customer

Relationship Management, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah.

2. Bagi Peneliti

Untuk mengembangkan hubungan pemasaran dan juga sebagai bahan acuan penelitian dimasa yang akan datang dan akan diketahui faktor mana yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Selain itu untuk mendapatkan derajat Sarjana S-1 yang sedang ditempuh.

3. Bagi Perbankan (BRI)

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan rekomendasi tentang pembuatan kebijakan manajemen untuk meningkatkan dan memberikan hasil yang lebih komprehensif tentang pengaruh *customer relationship management*, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Cabang Bumiayu.