

**HUBUNGAN ANTARA MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN DAN
KEPERCAYAAN DENGAN LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI
CABANG BUARAN PADA WARGA RW 01 KELURAHAN DUREN
KECAMATAN DUREN SAWIT SAWIT DI JAKARTA**

RISA NADILA

8135145144



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2018

***THE CORRELATION BETWEEN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) AND TRUST WITH CUSTOMER LOYALTY OF
MANDIRI UNIT BUARAN ON CITIZEN ASSOCIATION 01 KELURAHAN
DUREN SAWIT KECAMATAN DUREN SAWIT IN JAKARTA***

RISA NADILA

8135145144



***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2018***

ABSTRAK

RISA NADILA, 8135145144, Hubungan antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Buaran pada Warga RW. 01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit di Jakarta. Skripsi, Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. 2018.

Tujuan Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara manajemen hubungan pelanggan dan kepuasan dengan loyalitas nasabah bank Mandiri cabang Buaran pada warga RW 01 kelurahan Duren Sawit kecamatan Duren Sawit di Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan selama lima bulan, yaitu bulan Februari – Juni 2018. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh warga RW 01 kelurahan Duren Sawit kecamatan Duren Sawit. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 105 warga. Untuk pengumpulan data peneliti menggunakan kuesioner dengan *skala likert*. Ketiga variabel yaitu Loyalitas Nasabah (Y), Manajemen Hubungan Pelanggan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner penelitian. Teknik analisis data yang digunakan yaitu, pertama uji persyaratan analisis yang terdiri dari uji normalitas dan uji linieritas. Kedua uji regresi linear berganda. Ketiga uji hipotesis yang berisi uji t dan uji F. Keempat uji korelasi ganda. Perhitungan terakhir yaitu analisis koefisien determinasi. t_{hitung} pada variabel Manajemen Hubungan Pelanggan sebesar 5,015 dan t_{hitung} untuk variabel Kepercayaan sebesar 3,652. Dimana t_{tabel} sebesar 1,65993 ini berarti terdapat pengaruh signifikan parsial variabel Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan untuk Uji F, didapati F_{hitung} sebesar 39,617 > nilai F_{tabel} sebesar 3,087. Dimana dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh secara simultan variabel Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah karena $F_{hitung} > F_{tabel}$. Persamaan regresi berganda memperoleh hasil $\hat{Y} = 33,453 + 0,415 X_1 + 0,301 X_2$. Nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,437. Ini berarti variabel Manajemen Hubungan Pelanggan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) sebanyak 43,7% .

Kata Kunci: Loyalitas Nasabah, Manajemen Hubungan Pelanggan, Kepercayaan

ABSTRACT

RISA NADILA, 8135145144, The Correlation between Customer Relationship Management and Trust with Customer Loyalty of Mandiri Unit Buaran on Citizen Association 01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit in Jakarta. Script, Jakarta: Faculty of Economics, State University Of Jakarta. 2018.

The purpose of this study was conducted to determine whether there is correlation between customer relationship management and Trust with Customer Loyalty of Mandiri Unit Buaran on Citizen Association 01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit in Jakarta. This research was conducted for five months, that is February – June 2018. The method use in this research is survey method. The population in this study is all the people on Citizen Association 01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit. The technique of selecting respondent using purposive sampling which amounted to 105 people. For data collecting researchers using questionnaires with Likert scale. The variables are Customer Loyalty (Y), Customer Relationship Management (X_1) and Trust (X_2) is the primary data obtained from the dissemination of research questionnaires. Data analysis technique used is, first test requirement analysis consisted of test of normality and test of lineararitas. Both multiple linear regression tests. The three hypothesis test that contains t test and F test. Fourth multiple correlation test. The last one is analysis of coefficient of determination. t_{hitung} on Customer Relationship Management variable equal 5,015 and t_{hitung} on Trust that is equal to 3,652. Where t_{tabel} equal to 1,65993 this means there is significant partial correlation of Customer Relationship Management and Trust to Customer Loyalty. Because $t_{hitung} > t_{tabel}$. While for test F, found the result Fcount of 39,617 > Ftable value 3,087. Where can be drawn the conclusion that there influence simultaneously between variabel Customer Relationship Management and Trust to Customer Loyalty. Because Fcount > Ftable. Multiple regression equation obtained result $\hat{Y} = 33,453 + 0,415 X_1 + 0,301 X_2$. R2 coefficient of determination value of 0,437. This means that Customer Relationship Management (X_1) and Trust (X_2) variables affect Customer Loyalty (Y) by 43,7%.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Relationship Management, Trust

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ahli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagaia acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pusaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2018
Yang Membuat Pernyataan



Risa Nadila

8135145144

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

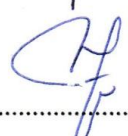
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus

NIP. 1967 12071992031001

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
1. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Ketua Penguji		3/18 7
2. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Penguji Ahli		3/18 7
3. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Sekretaris		3/18 7
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing I		3/18 7
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		3/18 7

Tanggal Lulus : 3 Juli 2018

LEMBAR MOTTO-PESEMBAHAN

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.

(Q.S. Al-Insyirah : 6-8)

Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving.

- Albert Einstein –

Memulai dengan penuh keyakinan

Menjalankan dengan penuh keikhlasan

Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua atas segala kasih sayang, dukungan, moril dan cinta kasih yang tiada terhingga hingga saat ini. Serta seluruh keluarga, sahabat tercinta dan teman-teman terkasih yang senantiasa menemani, membantu dan selalu memberikan semangat yang penuh arti dalam pembuatan skripsi ini dan selama masa perkuliahan.

Terimakasih

Risa Nadila

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Buaran pada Warga RW 01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit di Jakarta”.

Maksud dari penyusunan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Program Studi Pendidikan Bisnis di Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, tenaga, waktu, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak ilmu, bimbingan, arahan, tenaga, waktu, kritik, saran serta semangat dan dukungan yang tiada hentinya diberikan kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
3. Dr. Corry Yohana. MM, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.

4. Dr. Dedi Purwana, E.S, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Kedua orang tua tersayang yang senantiasa selalu mendoakan anaknya dan tak pernah lelah untuk mendidik hingga sampai saat ini serta dukungan berupa materi maupun moril yang telah diberikan.
7. Eggie Noviana I, Robiatul Adawiyah, Umami Nadroh yang telah melewati perjuangan selama empat tahun bersama serta teman-teman seperjuangan satu bimbingan.
8. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis B 2014 yang telah setia menemani dan memberikan segala hal dalam masa perkuliahan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2018

Risa Nadila