

**HUBUNGAN ANTARA MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN DAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS
NASABAH BANK BCA CABANG KOMPLEK INTERCOM
PADA WARGA RT 004 KELURAHAN SRENGSENG
KECAMATAN KEMBANGAN DI JAKARTA**

**DILA DWI CAHYANI
8135141573**



*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 AND SATISFACTION WITH CUSTOMER
LOYALTY OF BCA UNIT INTERCOM RT.004 SRENGSENG
KEMBANGAN IN JAKARTA***

**DILA DWI CAHYANI
8135141573**



*Building
Future
Leaders*

*The Script is Written as One of The Requirement to Obtaining a Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

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

ABSTRAK

DILA DWI CAHYANI, 8135141573, Hubungan antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga RT. 004 Kelurahan Srengseng Kecamatan Kembangan 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 BCA cabang komplek Intercom pada warga RT 004 kelurahan Srengseng kecamatan Kembangan 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 srengseng RT 004. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 106 warga. Untuk pengumpulan data peneliti menggunakan kuesioner dengan *skala likert*. Ketiga variabel yaitu Loyalitas Nasabah (Y), Manajemen Hubungan Pelanggan (X1) dan Kepuasan (X2) 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 3,49 dan t_{hitung} untuk variabel Kepuasan sebesar 2,06. Dimana t_{tabel} sebesar 1,65 ini berarti terdapat pengaruh signifikan parsial variabel Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan untuk Uji F, didapati F_{hitung} sebesar 32,499 > nilai F_{tabel} sebesar 3,087. Dimana dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh secara simultan variabel Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah karena $F_{hitung} > F_{tabel}$. Persamaan regresi berganda memperoleh hasil $\hat{Y} = 27,411 + 0,370X_1 + 0,251X_2$. Nilai koefisien korelasi antara variabel manajemen hubungan pelanggan (X1) dengan loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,362 dan nilai koefisien korelasi antara variabel kepuasan (X2) dengan loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,314. Koefisien determinasi Y atas X1 dan X2 yang diperoleh sebesar 0,387. Sementara itu, sisanya 61, 3% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci: Loyalitas Nasabah, Manajemen Hubungan Pelanggan, Kepuasan

ABSTRACT

DILA DWI CAHYANI, 8135141573, The Correlation between Customer Relationship Management and Satisfaction with Customer Loyalty of BCA Unit Intercom RT.004 Srengseng Kembangan 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 Satisfaction with Customer Loyalty of BCA Unit Intercom RT.004 Srengseng Kembangan 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 in Srengseng RT.004. The technique of selecting respondent using purposive sampling which amounted to 106 people. For data collecting researchers using questionnaires with Likert scale. The variables are Customer Loyalty (Y), Customer Relationship Management (X1) and Satisfaction (X2) 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 3,49 and t_{hitung} on Satisfaction that is equal to 2,06 where t_{tabel} equal to 1,65, this means there is significant partial correlation of Customer Relationship Management and Satisfaction to Customer Loyalty. Because $t_{hitung} > t_{tabel}$. While for test F, founf the result Fcount of 32,499 > Ftable value 3,087. Where can be drawn the conclusion that there influence simultaneously between variabel Customer Relationship Management and Satisfaction to Customer Loyalty. Because Fcount > Ftable, Multiple regression equation obtained result $\hat{Y} = 27,411 + 0,370X1 + 0,251X2$. The value of correlation coefficient between variable of customer relationship management (X1) to customer loyalty (Y) equal to 0,362 and the The value of correlation coefficient between variable of satisfaction (X2) to customer loyalty (Y) equal to 0,314. The coefficient of determination Y on X1 and X2 obtained by 0,387. Meanwhile, the remaining 61,3% is influenced y other factors.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Relationship Management, Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwama ES, M. Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dra. Dientje Griandini, M.Pd NIP. 195507221982102001	Ketua		03 JULI 2018
2.	Dra. Nurahma Hajat, M.Si NIP. 195310021985032001	Penguji Ahli		03 JULI 2018
3.	Terrylina Arvinta, SE NIDK. 8854660018	Sekretaris		03 JULI 2018
4.	Dr. Corry Yohana, MM NIP.195909181985032011	Pembimbing I		03 JULI 2018
5.	Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		03 JULI 2018

Tanggal Lulus : 03 JULI 2018

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 diperolehm serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2018

Yang Membuat Pernyataan



Dila Dwi Cahyani

8135141573

LEMBAR PESEMBAHAN

“For, indeed, with hardship [will be] ease.”

“Indeed, with hardship [will be] ease.”

-Quran Ash- Sharh 94:5-

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua atas kasih sayang, dukungan, moril dan cinta kasih yang tiada terhingga. Serta seluruh keluarga, sahabat tercinta dan teman-teman terkasih yang senantiasa memberikan semangat yang penuh arti.

Terimakasih

Dila Dwi Cahyani

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga memberikan kemudahan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Hubungan antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga Srengseng RT 004 Kelurahan Srengseng Kecamatan Kembangan di Jakarta”.

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu peneliti selama proses penyelesaian skripsi ini, antara lain kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM, selaku dosen Pembimbing I dan selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan penuh kasih sayang sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA, selaku dosen Pembimbing II yang telah membimbing saya dengan sabar sejak pemilihan judul hingga skripsi ini selesai.
3. Dr. Dedi Purwana, M. Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Dosen-Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu bermanfaat untuk bekal saya dimasa depan.

5. Untuk Orang tua dan seluruh keluarga atas dukungan moril dan materil serta doa untuk saya.
6. Febry Valentine, M. Rifki Fadillah, Lenny Amalia, Ayu Wandira, Nabila Safira, Choirunnisa, Uki Lestari dan teman-teman seperjuangan satu dosen pembimbing terimakasih atas doa dan dukungannya.
7. Putri Wulandari, Nafilah Gustyani, Debby Novita , Siti Khoirunnisa dan Hernawa Shindu yang telah memberikan semangat dan doa untuk saya.
8. Serta seluruh teman-teman Pendidikan Bisnis 2014 dan teman-teman dari Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan semangat dan menjadi bagian dari masa perkuliahan ini.

Jakarta, Juli 2018

Peneliti