

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN NASABAH, *CUSTOMERS RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS NASABAH BANK BNI KCP UNJ PADA MAHASISWA PENDIDIKAN BISNIS UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

MUHAMMAD FA RIZQI

8135134119



*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 SATISFACTION,
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) AND
SERVICE QUALITY WITH CUSTOMER LOYALTY OF BNI
UNIT UNJ ON STUDENT OF MANAGEMENT BUSSINES
EDUCATION OF STATE UNIVERSITY JAKARTA***

**MUHAMMAD FA RIZQI
8135134119**



***This is Organized As One of The Requirements For Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economic State University of Jakarta***

STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2018

ABSTRAK

MUHAMMAD FA RIZQI, Hubungan Antara Kepuasan Nasabah, *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Nasabah Bank BNI KCP Universitas Negeri Jakarta pada Mahasiswa Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di BNI cabang Universitas Negeri Jakarta, selama tujuh bulan terhitung sejak Juni 2017 sampai dengan Desember 2017. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, *customer relationship management* dan kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah bank BNI Kantor Cabang Universitas Negeri Jakarta pada Mahasiswa pendidikan bisnis Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 120 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 52,950 + 0,830 X_1 + 0,924 X_2 + 0,557 X_3$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan hasil pengujian dapat diketahui nilai *Asymp. Sig* nilai residual dari keseluruhan variabel adalah 0,396. maka dapat disimpulkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga keseluruhan data dianggap normal. Selanjutnya dilakukan uji t didapatkan hasil $t_{hitung} 3,435 > t_{tabel} 1,980$ untuk kepuasan nasabah (X1) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah (Y), dilakukan uji t didapatkan hasil $t_{hitung} 1,987 > t_{tabel} 1,980$ untuk *customer relationship management* (X2) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *customer relationship management* dengan loyalitas nasabah (Y), dan dilakukan uji t didapatkan hasil $t_{hitung} 2,582 > t_{tabel} 1,980$ untuk kualitas pelayanan (X3) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah (Y). Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 32,2 untuk kepuasan nasabah, 53,2 untuk *customer relationship management* dan 41,9 untuk kualitas pelayanan. Maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah ditentukan oleh kepuasan nasabah, *customer relationship management* dan kualitas pelayanan sebesar 46,5% dan sebesar 53,5% di tentukan oleh variabel lain yang tidak di masukan kedalam penelitian.

ABSTRACT

MUHAMMAD FA RIZQI, *The Correlation Between Customer Satisfaction, Customer Relationship Management and Service Quality with Customer Loyalty of BNI KCP Bank State University of Jakarta on Business Education Students State University of Jakarta. Business Education Studies Program, Faculty of Economics, Jakarta State University.*

This research was conducted at BNI branch of State University of Jakarta, for seven months starting from June 2017 until December 2017. The purpose of this study is to determine the relationship between service quality, customer relationship management and service quality with customer loyalty bank BNI Branch Office of the State University of Jakarta on Business education student of Jakarta State University. The research method used is survey method with quantitative approach. The sampling technique used is purposive sampling technique of 120 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 52,950 + 0,830 X1 + 0,924 X2 + 0,557 X3$. Testing analysis by Kolmogorov Smirnov test with the test results can be known Asymp value. The rest of the variable is 0.396. it can be concluded that this is greater than 0.05 so that the overall data is normal. Then t test result of $t_{count} 3,435 > t_{table} 1,980$ for customer satisfaction (X1) thereby can be concluded positive and significant relationship between customer satisfaction with customer loyalty (Y), test result of result $t_{count} 1,987 > t_{table} 1,980$ for customer relationship management (X2) thereby can be concluded positive and significant relationship between customer relationship management with customer loyalty (Y), and test result of result of $t_{count} 2,582 > t_{table} 1,980$ for service quality (X3) thereby can be concluded from existence of positive and significant relation between quality of service with customer loyalty (Y). Coefficient of determination of 32.2 for customer satisfaction, 53.2 for customer relationship management and 41.9 for service quality. Then it can be concluded by customer loyalty determined by customer satisfaction, customer relationship management and service quality. 46.5% and 53.5% were determined by other variables that were not input into the study.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP.195310021985032001	Ketua Penguji	
2. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Penguji Ahli	
3. <u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP.198209082010122004	Sekretaris	
4. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing I	
5. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Pembimbing II	

Tanggal Lulus : 31 Januari 2018

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

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

Jakarta, Januari 2018

Yang membuat pernyataan



Muhammad Fa Rizqi
No. Reg. 8135134119

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“The best way to predict the future is to create it”

- Abraham Lincoln

" Dan sesungguhnya Kami akan memberi balasan kepada orang-orang yang sabar dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan".

(QS. An Nahl 68:96)

Alhamdulillah rabbil'alamin. Bersyukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala, karena NYA, saya dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya dan seluruh orang-orang disekitar saya yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi baik secara moril maupun materi. Semoga Allah membalas kebaikan mereka semua dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara kepuasan nasabah, *customer relationship management* dan kualitas pelayanan dengan loyalitas pada Mahasiswa Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku Dosen Pembimbing I dan selaku Koordinator program studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dukungan, semangat, waktu, tenaga, kritik, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Dosen Pembimbing II dan selaku pembimbing akademik yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dukungan, waktu, tenaga, kritk, saran, dan memberikan semangat yang tiada hentinya serta, memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
3. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
5. Orang tua tercinta Bapak Haris Nasution dan Ibu Sarmani yang selalu mendukung dan mendoakan saya serta tak pernah lelah untuk mendidik sampai saat ini serta dukungan mereka baik secara materi maupun moril.
6. Ketiga kakak tersayang, Fitri Indriani, Ahmad Negara, Dani Jumadil Akhir yang terus mendukung dan memberikan semangat.
7. Keluarga besar futsal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
8. Terimakasih kepada Ardinda Satria Daniswara yang telah memberikan arahan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Tipang teman seperjuangan skripsi. Panca Setya Sugipriyatno serta Aulia Fahlevi yang memberikan tempat untuk mengerjakan skripsi.
10. Nita yang selalu memberikan semangat, motivasi dan kepercayaan bahwa saya bias menyelesaikan kuliah ini.
11. Sahabat dan kerabat yang selalu memberikan semangat dan selalu memberikan motivasi untuk terus maju
12. Seluruh Mahasiswa Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktunya.
13. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis A dan B 2013.
14. Teman-teman seperjuangan satu bimbingan.

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