



**ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK BRI CABANG KUDUS**

Oleh :

VICKY BAGUS HERMAWAN

201311209

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2017



**ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK BRI CABANG KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi

Universitas Muria Kudus

Oleh :

VICKY BAGUS HERMAWAN

201311209

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2017

ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING



TERHADAP LOYALITAS NASABAH

(Handwritten signature)
BANK BRI CABANG KUDUS

Skripsi ini telah disetujui untuk dihadapan Tim Pengudi Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Tanggal

Pembimbing I

Dr. Drs. Sukirman, S. Pd. SH. MM
NIDN. 0607095601

Pembimbing II

Noor Azis, SE., MM
NIDN. 0609107501

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Agung Subono, SE, M.Si
NIDN. 00520017602

ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING

TERHADAP LOYALITAS NASABAH

BANK BRI CABANG KUDUS

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian

Skripsi Fakultas Ekonomi Univeristas Muria Kudus

Kudus.....

Mengetahui,

Ketua Progdi

Agung Subono, SE, M.Si
NIDN. 00520017602

Pembimbing I

Dr. Drs. Sukirman, S. Pd. SH. MM
NIDN. 0607095601

Mengetahui,

Dekan



Mochamad Edris, Drs., MM
NIDN. 0618066201

Pembimbing II

Noor Azis, SE., MM
NIDN. 0609107501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan, karena apabila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu. (Q.S Al

Insyirah : 6-8)



- Persembahan:**
1. Orang Tua tercinta yang selalu mendoakan dan menyemangatiku
 2. Kakakku yang kusayangi
 3. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan motivasi
 4. Almamater UMK

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahhirabbila'laamiin, penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan kesehatan, kekuatan, serta kelancaran melalui taufik dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang merupakan bagian dari prasyarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi program studi Manajemen Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Drs. Sukirman, S. Pd. SH. MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, membimbing, dan mengoreksi penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
3. Bapak Noor Azis, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.
5. Ibunda Siti Warsimah dan Almarhum ayahanda Noor Kholis yang telah memberikan kasih dan sayang serta mendidikku dengan ketulusan hatinya, serta kakakku yang kusayangi, Rina Asmarawati dan

sekeluarga, dan tak lupa teman sehidup seperjuangan yang paling kusayangi Oktavianis Dian Wahyuningtyas yang selalu memberikan kasih sayang, doa, perhatian, semangat, dorongan, dukungan dan nasihat dari awal sampai dengan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Sahabat-sahabatku dan teman-temanku Rio, Reza, Gatot dan yang lainnya penulis mengucapkan terima kasih karena selalu menemani, menyemangati, mendoakan serta kebersamaan dalam suka duka selama ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan semuanya satu per satu, terima kasih atas keikutsertaannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya. Amin.

Kudus,

2017

Penulis

Vicky Bagus Hermawan
2013 11 209

**ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK BRI CABANG KUDUS**

VICKY BAGUS HERMAWAN

201311209

Pembimbing :1. Dr. Drs. Sukirman, S. Pd. SH. MM

2. Noor Azis, SE., MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul analisis *Customer Relationship Marketing* terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Kudus, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Customer Relationship Marketing* terhadap Loyalitas nasabah bank BRI Cabang kudus dengan variabel yang digunakan adalah komitmen, komunikasi, kepercayaan, penanganan konflik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan 96 responden yang aktif melakukan transaksi.

Hasil penelitian menunjukkan keempat variabel yang digunakan untuk pengukuran *Customer Relationship Marketing* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah bank BRI baik secara parsial maupun berganda. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yang merupakan deskripsi tentang responden dan analisis kuantitatif yaitu menganalisis melalui perhitungan statistic dengan bantuan program SPSS.

Kata Kunci : *Customer Relationship Marketing*, Komitmen, komunikasi, kepercayaan, penanganan konflik, Loyalitas.

**CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING ANALYSIS
ON LOYALTY OF CUSTOMERS
BRI CABANG KUDUS BANK**

VICKY BAGUS HERMAWAN

201311209

Pembimbing :1. Dr. Drs. Sukirman, S. Pd. SH. MM

2. Noor Azis, SE., MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRACT

This research is titled analysis Customer Relationship Marketing To customer loyaltyon Bank BRI Cabang Kudus. This research aims to analyze Customer Relationship Marketing to Loyalty of BRI Cabang Kudus with the variables used are commitment, communication, trust, conflict management. The method used in this study is a survey method with 96 respondents who actively make transactions.

The results showed that the four variables used for the measurement of Customer Relationhsip Marketing positively affect the loyalty of BRI Cabang Kudus bank customers either partially or multiple. The method of data analysis used is descriptive analysis which is a description of respondents and quantitative analysis that is analyzed through statistical calculations with the help of SPSS program.

Keywords: *Customer Relationship Marketing, Commitment, communication, trust, conflict handling, Loyalty.*

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAKSI | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Ruang Lingkup..... | 6 |
| 1.3 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.5.1 Manfaat Teoritis..... | 9 |
| 1.5.2 Manfaat Praktis | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 <i>Customer Relationship Marketing</i> | 10 |
| 2.1.1 Pengertian <i>Customer Relationship Marketing</i> | 10 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.2 Faktor yang mempengaruhi <i>Customer Relationship Marketing</i> | 12 |
| 2.1.2.1 Komitmen | 12 |
| 2.1.2.2 Komunikasi | 13 |
| 2.1.2.3 Kepercayaan | 15 |
| 2.1.2.4 Penanganan Konflik | 16 |
| 2.1.2.5 Loyalitas | 18 |
| 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 19 |
| 2.3 Kerangka Pikir Teoritis | 21 |
| 2.4 Hipotesis | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 26 |
| 3.2 Variabel Penelitian | 26 |
| 3.2.1 Jenis Variabel Penelitian | 27 |
| 3.2.2 Definisi Operasional | 27 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 32 |
| 3.3.1 Data Kuantitatif | 32 |
| 3.3.2 Data Kualitatif | 32 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 33 |
| 3.4.1 Populasi | 33 |
| 3.4.2 Sampel | 33 |
| 3.5 Pengumpulan Data | 34 |
| 3.6 Uji Instrumen Penelitian | 35 |

| | |
|--|----|
| 3.6.1 Uji Validitas..... | 35 |
| 3.6.2 Uji Realibitas | 35 |
| 3.7 Pengolahan Data | 36 |
| 3.7.1 Scoring | 36 |
| 3.7.2 Coding..... | 36 |
| 3.7.3 Editing..... | 36 |
| 3.7.4 Tabulating | 37 |
| 3.7.5 Proses dan Program Komputer | 37 |
| 3.8 Analisis Data | 37 |
| 3.8.1 Analisis Deskriptif | 37 |
| 3.8.2 Analisis Kuantitatif | 37 |
| 3.9 Uji Hipotesis | 39 |
| 3.9.1 Uji Parsial (Uji t test)..... | 39 |
| 3.9.2 Uji Berganda (Uji F)..... | 40 |
| 3.9.3 Uji Koefisien determinasi (R^2) / Adjusted R Square..... | 41 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 43 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 43 |
| 4.1.1 Gambaran Bank BRI Cabang Kudus | 43 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi | 45 |
| 4.1.3 Aspek Variabel | 48 |
| 4.2 Pengujian Data | 53 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden..... | 53 |
| 4.2.2 Variabel Penelitian..... | 55 |

| | |
|--|----|
| 4.3 Analisis Kuantitatif | 59 |
| 4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas | 59 |
| 4.3.2 Statistik Deskriptif | 61 |
| 4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda | 63 |
| 4.4 Pembahasan | 68 |
| 4.4.1 Pengaruh Komitmen Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah | 68 |
| 4.4.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Nasabah | 70 |
| 4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah..... | 72 |
| 4.4.4 Pengaruh Penanganan Konflik Terhadap Loyalitas Nasabah | 73 |
| 4.4.5 Pengaruh Komitmen, Komunikasi, Kepercayaan dan Penanganan Konflik Terhadap Loyalitas Nasabah | 75 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 77 |
| 5.1 Kesimpulan | 77 |
| 5.2 Saran | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |
| LAMPIRAN | 84 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden | 54 |
| Tabel 4.2 Tanggapan Responden tentang Komitmen | 55 |
| Tabel 4.3 Tanggapan Responden tentang Komunikasi..... | 56 |
| Tabel 4.4 Tanggapan Responden tentang Kepercayaan | 57 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden tentang Penanganan | |
| Konflik | 58 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Respon den tentang Loyalitas | 59 |
| Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Penelitian | 60 |
| Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas | 61 |
| Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 62 |
| Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda | 63 |
| Table 4.11 Hasil Uji Determinasi | 65 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji F | 65 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji T | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1 Data Kenaikan Jumlah Nasabah | 4 |
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir Teoritis | 22 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi..... | 45 |

