

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK BRI UNIT KELET JEPARA**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara.**

Disusun oleh:

Esti Setyaning Satiti

131110001172

Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISIAM NAHDIATUL UIAMA'
JEPARA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK BRI UNIT KELET JEPARA**

Nama : Esti Setyaning Satiti

NIM : 131110001172

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Disetujui oleh pembimbing:



Noor Arifin S.E., M.Si

Tgl. 21 Juli 2018

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP* *MANAGEMENT* (CRM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK BRI UNIT KELET JEPARA

Nama : Esti Setyaning Satiti
NIM : 131110001172
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara. Pada hari Rabu, 19 September 2018

Penguji I



Dwi Agung Nugroho Arianto, S.E, M.M

Penguji II



Anna Widiastuti, SE, MSi

Mengesahkan:

Ketua Prodi Manajemen



A. Khoirul Anam, SE., M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 program studi Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar S-1 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK BRI UNIT KELET JEPARA".
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu Bapak H. Noor Arifin S.E., M.Si.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 21 Juli 2018



Esti Seryaning Satiti

NIM : 131110001172

MOTTO

- Jangan kerdiIlkan dirimu dengan takabur, jangan sempitkan dadamu dengan dengki, dan jangan keruhkan pikiranmu dengan amarah, (Gusmus).
- Hakikat hidup bukanIah apa yang kita ketahui, bukan buku-buku yang kita baca atau kalimat-kalimat yang kita pidatokan, melainkan apa yang kita kerjakan, apa yang paling mengakar di hati, jiwa dan inti kehidupan kita (Emha Ainun Nadjib/ Cak Nun)

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara

Ibuku Lumayanti dan Bapakku Marzuki atas doa, restu dan cinta kasihnya

Kakakku Erna, Erni, Puji dan Ferdi serta kaluargaku atas bantuannya

Pimpinan dan semua karyawan di BRI Kelet Jepara atas segala ijinnya serta

semua nasabah atas kesediaannya mengisi kuisioner untuk skripsi ini

Sahabat dan teman-temanku atas segala bantuannya

Semua pembaca yang memerlukan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK BRI UNIT KELET JEPARA”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara perogram studi manajemen.

DaLam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak H. DR. Sa'dullah Assaidi, M.Ag, selaku rektor **Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.**
2. Bapak H. Much Imron, SE, MM. selaku Dekan **Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara**
3. **Bapak H. Noor Arifin, SE, M.Si** selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan yang sangat berguna bagi penulis.
4. Bapak **A. Khoirul Anam, SE., M.Si** selaku ketua program studi manajemen **Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.**
5. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU Jepara.
6. Bapakku, Ibuku, saudaraku atas doa, restu dan cinta kasihnya

7. Bapakku, Ibuku, saudaraku atas doa, restu dan cinta kasihnya
8. Pimpinan dan semua karyawan di BRI Unit Kelet Jepara yang telah memberi ijin serta pemberian data dan semua mitra yang telah bersedia menjadi responden penelitian yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
9. Keluarga yang telah memberikan do'a dan banyak dorongan baik moril maupun materiil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Semua kerabat, sahabat, teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu banyak hal pada penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat penyusun harapkan.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukanya.

Wassalamu'alaikum

Jepara, 21 Juli 2018



Esti Setyaning Satiti

NIM : 131110001172

DAFTAR ISI

	Halaman
HAIAMAN JUDUL	
HAIAMAN PERSETUJUAN.....	i
HAIAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT ANTI PIAGIAT	iii
HAIAMAN MOTTO	iv
HAIAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR IAMPYRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3. Kerangka Pikir	38
2.4. Rumusan Hipotesis	38

BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Variabel dan Definisi Operasional	40
3.2. Jenis dan Sumber data	42
3.3. Populasi dan Sampel	43
3.4. Metode pengumpulan data	44
3.5. Metode pengolahan data	45
3.6. Metode Analisis data	45
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
4.2. Deskripsi Responden	58
4.3. Analisis Data	61
BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	76
Daftar pustaka	77
Lampiran-lampiran	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan	34
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	38
Gambar 3.1 Uji F.....	50
Gambar 3.2 Gambar Uji t.....	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BRI Unit Kelet Jepara	56
Gambar 4.2 Uji Normalitas	65
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatter Plot.....	66
Gambar 4.4 Uji Hipotesis F	69
Gambar 4.5 Uji t untuk Kepercayaan.....	70
Gambar 4.6 Uji t untuk Emphaty	71
Gambar 4.67 Uji t untuk Komunikasi	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Iayanan dan Keluhan di PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.2 Usia Responden.....	59
Tabel 4.3. Pendidikan Responden.....	60
Tabel 4.4 Pendapatan Responden	61
Tabel 4.5 Uji Validitas	62
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.7 Uji VIF	64
Tabel 4.8 Hasil Regresi.....	67
Tabel 4.9 Uji F	68
Tabel 4.10 Uji Koefisien determinasi	73

DAFTAR IAMPİRAN

Iampiran	1. Kuesioner
Iampiran	2. Data Hasil Kuesioner
Iampiran	3. Hasil Regresi menggunakan SPSS 18
Iampiran	4. Tabel Uji r, t dan F.

ABTRAKSI

Judul : PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK BRI UNIT KELET JEPARA

Penulis : Esti Setyaning Satiti

NIM : 131110001172

Prodi : Manajemen

Pembimbing I : Noor Arifin, S.E., M.Si.

Penguji I : Dwi Agung Nugroho Arianto, S.E., M.M.

Penguji II : Anna Widiastuti, S.E., M.Si.

Tanggal Ujian : 19 September 2018

BRI selalu fokus pada penyampaian nilai (*value*) dan meningkatkan kepuasan nasabah. Loyalitas berarti konsumen kembali dan kembali lagi untuk melakukan transaksi bisnis, agar nasabah tidak lari ke bank lain. Perilaku nasabah yang cukup “tidak rasional” ini dapat dijelaskan dengan suatu pandangan bahwa hubungan baik yang terjalin dengan konsumen merupakan kunci keberhasilan sebuah perusahaan dalam mempertahankan pelanggan. Strategi BRI adalah meningkatkan hubungan baik dengan nasabah. Bahkan sekarang ini dibuat kelompok-kelompok kecil para peminjam untuk saling memotivasi dan mengingatkan agar dalam meminjam untuk diingatkan bersama agar mengembalikan cicilan sesuai jatuh temponya.

Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, empathy dan komunikasi secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Kelet Jepara. Maka obyek penelitian adalah para pegawai yang berjumlah 96 orang sebagai sample/responden. Data primer yang digunakan diperoleh dengan kuesioner kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan membangun Kepuasan Nasabah di PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara. Variabel Empathy mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan membangun Kepuasan Nasabah di PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara. Variabel komunikasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan membangun Kepuasan Nasabah di PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara. Secara bersama-sama kepercayaan (X_1), Empathy (X_2) dan Komunikasi (X_3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan membangun Kepuasan Nasabah di PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara. PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara membangun relasi kerja berdasarkan asas kejujuran. PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara Menjaga kualitas jasa yang ditawarkan agar nasabah merasa puas. PT. Bank BRI Unit Kelet

Jepara memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Karyawan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.

Kata kunci: Kepercayaan, Empaty, Komunikasi dan Kepuasan Nasabah