

SKRIPSI
PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG PINRANG



Oleh

NURHAEDA
NIM 16.2300.130

PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE

2020

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG PINRANG**



Oleh

**NURHAEDA
NIM 16.2300.130**

**Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE
2020**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG PINRANG**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**NURHAEDA
NIM 16.2300.130**

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE
2020**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurhaeda
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management*
Tehadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat
Indonesia Cabang Pinrang
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.130
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B. 1627/In.39.8/PP.00.9/03/2019

Disetujui oleh
Pembimbing Utama : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (.....)
NIP : 19710208 200112 2 002
Pembimbing Pendamping : An Ras Try Astuti, M.E. (.....)
NIP : 19901223 201503 2 004

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag
NIP. 19730129 200501 1 004

SKRIPSI

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG PINRANG

Disusun dan diajukan oleh

NURHAEDA
NIM. 16.2300.130

telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah
pada tanggal 02 Desember 2020
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag (.....)
NIP : 19710208 200112 2 002
Pembimbing Pendamping : An Ras Try Astuti, M.E (.....)
NIP : 19901223 201503 2 004

Rektor, Institut Agama Islam Negeri Parepare Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si
NIP. 19640427 198703 1 002

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pinrang.

Nama Mahasiswa : Nurhaeda

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.130


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam


Program Studi : Perbankan Syariah

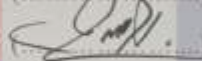
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B. 1627/In.39.8/PP.00.9/03/2019

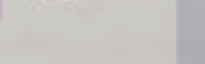
Tanggal Kelulusan : 02 Desember 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (Ketua) 

An Ras Try Astuti, M.E. (Sekretaris) 

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (Anggota) 

Rusnaena, M.Ag. (Anggota) 

Mengetahui:

Rektor
Insitut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si
NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya meskipun terdapat banyak kekurangan. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan baginda Rasulullah Saw, yang telah memberi petunjuk kepada umatnya menuju kehidupan yang bahagia dan terang benderang.

Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari segala pihak. Ucapan rasa hormat dan terima kasih yang setulus-tulusnya atas segala kepedulian mereka yang telah memberikan berbagai bentuk bantuan baik secara moril, kritik, saran, dukungan finansial maupun sumbangan pemikiran dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

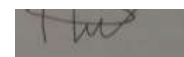
1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag selaku Pembimbing Utama dan Ibu An Ras Try Astuti, M.E selaku Pembimbing Pendamping penulis yang telah memberi bantuan dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak /Ibu dosen beserta admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik selama

- kuliah di IAIN Parepare.
5. Kedua orang tuaku yang telah memberikan dukungan baik secara materil maupun non materil dan doa sehingga peneliti semangat untuk menyelesaikan penelitian ini dan studi di IAIN Parepare.
 6. Terima kasih kepada Bapak/Ibu pegawai, staf dan nasabah BRI Cabang Pinrang yang telah menerima peneliti dengan sangat baik serta memberikan informasi dan data dalam menyelesaikan skripsi ini.
 7. Teman seperjuangan di Posko KPM Desa Tua Kec. Majauleng Kab. Wajo dan di Tempat PPL BRI Unit Hasanuddin Parepare yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
 8. Terima kasih kepada seluruh teman-teman di IAIN Parepare dan khususnya sahabat seperjuangan yang baik hati Sry Mulyani, Nungky Widiyawati, Nur Listyawati, Susanti dan Ferawati terima kasih atas support dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare. Semoga segala bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak dapat dibalas oleh Allah Swt. memberikan balasan yang berlimpah baik itu didunia maupun diakhirat kelak, diberikan rejeki yang berlipat serta dibukakan jalan yang baik setiap langkahnya. Aamiin.

Pinrang, 14 November 2020

Penulis



Nurhaeda
16.2300.130

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurhaeda

NIM : 16.2300.130

Tempat/Tgl Lahir : Pinrang, 03 Mei 1998

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pinrang.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Pinrang, 14 November 2020

Penyusun

NURHAEDA

NIM 16.2300.130

ABSTRAK

Nurhaeda, *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pinrang.* (Dibimbing oleh Muzdalifah Muhammadun dan An Ras Try Astuti).

Loyalitas Nasabah merupakan hal yang diinginkan setiap bank karena dengan adanya nasabah yang loyal maka bank dapat berkembang. Semua bank menginginkan nasabahnya loyal, maka dari itu pihak bank harus meningkatkan beberapa aspek agar hal tersebut tercapai seperti *Customer Relationship Management*. *Customer Relationship Management* yang dimaksud dimana bank mampu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah dan bank mampu melayani nasabah dengan baik agar nasabah tersebut tidak berpindah pada bank lain.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan *one sample t-test*, uji korelasi dan analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan : berdasarkan hasil perhitungan dari uji *one sample t-test*, diperoleh nilai t hitung (-154,314) < t tabel (1,660), dan dari perhitungan jawaban responden diketahui bahwa rata-rata *customer relationship management* diperoleh nilai 82%, ini menunjukkan bahwa *customer relationship management* memiliki klasifikasi yang sangat baik, dan diperoleh nilai t hitung (-288,220) < t tabel (1,660), dan dari perhitungan jawaban responden diketahui bahwa rata-rata loyalitas nasabah diperoleh nilai 79%, ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah memiliki klasifikasi yang baik. Hasil perhitungan korelasi *pearson product moment* diperoleh nilai r hitung (0,264) > r tabel (0,196), dengan signifikansi 0,008 < 0,05, jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara *customer relationship management* terhadap loyalitas nasabah, dan memiliki hubungan yang rendah. Hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana, $Y=30,233+0,146X$, dengan signifikansi 0,008 < 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *customer relationship management* (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai 0,060 atau 6%, hal ini berarti bahwa *customer relationship management* mampu menjelaskan loyalitas nasabah sebesar 6% dan sisanya yaitu 94% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, Loyalitas Nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN TEORI	9
2.1. Deskripsi Teori	9
2.1.1. Teori <i>Customer Relationship Management</i>	9
2.1.1.1. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	9
2.1.1.2. Tujuan dan Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	11
2.1.1.3. Fungsi-fungsi dalam CRM	12
2.1.1.4. Implementasi CRM	13

2.1.1.5. Keuntungan <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.1.1.6. Kunci Keberhasilan <i>Customer Relationship Management</i>	15
2.1.2 Teori Loyalitas Nasabah	17
2.1.2.1. Pengertian Loyalitas Nasabah	17
2.1.2.2. Tahapan Loyalitas Nasabah.....	18
2.1.2.3. Keuntungan yang diperoleh dari Loyalitas Nasabah.....	18
2.1.2.4. Karakteristik Loyalitas	19
2.2. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Kerangka Pikir	24
2.4. Hipotesis Penelitian	25
2.5. Definisi Operasional Variabel.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	28
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.3. Populasi dan Sampel	29
3.4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
3.5. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian	35
4.2. Pengujian Prasyarat Analisis Data	40
4.2.1 Uji Validitas	40
4.2.2 Uji Reliabilitas	48
4.2.3 Uji Normalitas	51

4.3. Pengujian Hipotesis.....	52
4.3.1 Uji One Sampel T Test	52
4.3.2 Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	54
4.3.3 Uji Koefisien Determinasi	56
4.3.4 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	57
4.4. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	32
3.2	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	33
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
4.3	Hasil <i>Descriptive Statistics Customer Relationship Management</i>	37
4.4	Skor Klasifikasi	38
4.5	Hasil <i>Descriptive Statistics</i> Loyalitas Nasabah	39
4.6	Skor Klasifikasi	40
4.7	Hasil <i>Correlations Customer Relationship Management</i>	41
4.8	Rekap Uji Validitas <i>Customer Relationship Management</i>	43
4.9	Hasil <i>Correlations</i> Loyalitas Nasabah	45
4.10	Rekap Uji Validitas Loyalitas Nasabah	47
4.11	Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Relationship Management</i>	49
4.12	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah	50
4.13	Hasil Uji Normalitas	52
4.14	Uji One Sampel T Test <i>Customer Relationship Management</i>	53
4.15	Uji One Sampel T Test Loyalitas Nasabah	54
4.16	Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	55
4.17	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	56
4.18	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
4.19	Hasil Perhitungan Regresi Linear Sederhana	57

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	25
3.1	Paradigma Penelitian	28



DAFTAR LAMPIRAN

No.Lampiran	Judul Lampiran
1	Kuesioner Penelitian
2	Data Mentah Penelitian (Hasil Jawaban Responden dari
3	Pernyataan Kuesioner)
4	Hasil Output SPSS
5	Surat Izin Penelitian dari Kampus IAIN
6	Surat Keterangan Selesai Meneliti
7	Dokumentasi
8	Riwayat Hidup Penulis

