

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER*  
*RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA BANK  
BJB CABANG DEPOK**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI  
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA EKONOMI**

Oleh :

**ADE MAULANA YUSUP  
S1-2015067**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA  
BOGOR  
2018**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BJB CABANG DEPOK”**. Penyusunan skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku Ketua STIE Binaniaga Bogor dan selaku Dosen Pembimbing I terima kasih atas segala bimbingannya.
2. Yustiana Wardhani, S.Hut, MM, selaku Wakil Ketua STIE Binaniaga Bogor terima kasih atas segala bimbingannya.
3. Indar Khaerunnisa, SE., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas segala bimbingannya.
4. Dosen-Dosen (Pengajar) dan staff STIE Binaniaga Bogor
5. Kedua orang tua yang selalu mendoakan tanpa ada hentinya.
6. Istriku tercinta Veza Allamanda yang selalu mendampingi yang terus menerus berdoa dan memberikan semangat dan dorongannya.
7. Rekan-rekan saya tercinta di Bank bjb dan kampus STIE Binaniaga, yang telah memberikan motivasi dan saling support satu sama lain.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebaikannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi lingkungan akademik maupun lingkungan luas pada umumnya.

Bogor, Januari 2018



**Penulis**

UNIVERSITAS BINANIAGA  
INDONESIA

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	11
G. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II    STUDI PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	15
B. Customer Relationship Management .....	24
C. Loyalitas .....	31
D. Penelitian Terdahulu .....	36
E. Kerangka Pemikiran .....	39
F. Hipotesis Penelitian .....	40
<b>BAB III    METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Metoda Penelitian .....	41

B.	Variabel dan Pengukuran .....	41
C.	Populasi dan Sampel .....	42
D.	Metode Pengumpulan Data .....	44
E.	Instrumen Penelitian .....	42
F.	Teknik Analisa Data .....	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	64
A.	Sejarah Perusahaan .....	64
B.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
C.	Profil Responden .....	72
D.	Persyaratan Model SEM .....	75
E.	Analisis Model .....	79
F.	Uji Hipotesis .....	84
G.	Pembahasan .....	87
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	92
A.	Kesimpulan .....	92
B.	Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA	.....	94

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Keluhan Nasabah Bulan Januari dan Februari 2017 .....	7
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 3 Operasionalisasi Variabel .....	44
Tabel 4 Kriteria <i>Goodness Of Fit</i> (GOF) .....	60
Tabel 5 Hasil Uji Validitas .....	69
Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	70
Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Relationship Management</i> .....	71
Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah .....	71
Tabel 9 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
Tabel 10 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	73
Tabel 11 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	74
Tabel 12 Hasil Uji Normalitas .....	76
Tabel 13 Hasil Uji Outlier .....	76
Tabel 14 <i>Regression Weight Measurement Model</i> Kualitas Pelayanan .....	80
Tabel 15 <i>Regression Weight Measurement Model Customer Relationship Management</i> .....	81
Tabel 16 <i>Regression Weight Measurement Model</i> Loyalitas Nasabah .....	82
Tabel 17 <i>Regression Weight</i> .....	85
Tabel 18 Hasil Uji dan Kriteria <i>Goodness Of Fit</i> (GOF) .....	87



UNIVERSITAS BINANIAGA  
INDONESIA

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Jumlah Keluhan Pelanggan .....	7
Gambar 2 Kerangka Berpikir dengan Indikator Variabel .....	40
Gambar 3 Path Diagram (Diagram Alur) .....	47
Gambar 4 Path Diagram dan Notasi .....	48
Gambar 5 Estimasi Model Pengukuran .....	51
Gambar 6 <i>Full Model</i> .....	53
Gambar 7 Struktur Organisasi Bank bjb Kantor Cabang Depok .....	68
Gambar 8 Grafik Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
Gambar 9 Grafik Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	74
Gambar 10 Grafik Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	75
Gambar 11 Hasil Olah Data SEM dengan AMOS .....	84



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah

Lampiran 3 Tabulasi Untuk Uji Amos

Lampiran 4 Hasil Uji Amos

