

**"ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT* (CRM) TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG  
KALIBATA"**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi



**EKA HADYAN PRASETYA  
NIM.1071001174**


**PROGRAM SARJANA STRATA 1  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2011  
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Eka Hadyan Prasetya**

**NIM : 1071001174**

**Tanda tangan :** 

**Tanggal : 01Februari 2011**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Eka Hadyan Prasetya  
NIM : 1071001174  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management*  
(CRM) Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah  
Mandiri Kantor Cabang Kalibata

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin S Shihab , Ph.D



Penguji 1 : Tri Wismiarsi, Ph.D.



Penguji 2 : Bambang Trihartanto, Ph.D. (



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 01 Februari 2011

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala ridha dan pertolongan-Nya yang besar yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.

Dalam usaha untuk menyusun Tugas Akhir ini, penulis telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan yang tak ternilai dari berbagai pihak, baik berupa dukungan, kritik dan saran. Oleh dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Pimpinan Universitas Bakrie Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Bapak Bambang Trihartanto, Ph.D. beserta seluruh stafnya;
2. Bapak Deddy Herdiansjah, M.Sc., M.B.A., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Bakrie beserta seluruh stafnya yang telah membantu penulis dalam pengajuan tugas akhir;
3. Muchsin Saggaff Shihab, SE. MSc. MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
4. Seluruh dosen Universitas Bakrie yang telah membagi ilmu, pengalaman, serta motivasi selama masa perkuliahan di Universitas Bakrie;
5. Manajemen Bank Syariah Mandiri kantor cabang Kalibata dan kantor cabang pembantu Pasar Minggu yang telah menerima penulis untuk belajar, melakukan penelitian dan telah membantu penulis dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan;
6. Papa dan Mama, yang telah tanpa lelah berjuang, memberikan semangat, dan doa untuk penulis, kalian adalah orang tua yang tiada duanya. Begitu juga

dengan adik-adiku Harry dan Hani, yang telah memberikan dukungan dan doanya;

7. Keluarga baru dan sahabat perjuangan penulis yang biasa disebut “Laskar Gaplek” yang telah banyak mewarnai hidup saya. Beserta teman-teman Mentas yang selalu ceria. Teruslah ceria dan berkarya;
8. Para pejuang Rohis Universitas Bakrie yang selalu bersemangat. Sukses selalu. Begitu juga para pendekar Merpati Putih Universitas Bakrie, selalu menuju prestasi dan kehangatan.
9. Sahabat-sahabat Universitas Bakrie dan pihak-pihak terkait yang membantu terselesaikannya skripsi ini, yang memberikan bantuan berupa dukungan, tenaga, dan doa.

Akhir kata, semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Februari 2011

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Hadyan Prasetya  
NIM : 1071001174  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Jenis Tugas Akhir : Disain Riset

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **“ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG KALIBATA”**

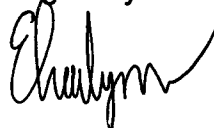
Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Februari 2011

Yang menyatakan



(Eka Hadyan Prasetya)

# **ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG KALIBATA**

Eka Hadyan Prasetya<sup>1</sup>

---

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *customer relationship management* (CRM) secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri kantor cabang Kalibata. Selain itu, ingin mengetahui juga indikator CRM apakah yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Data yang dipergunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari objek penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Kalibata dan kantor cabang pembantu Pasar Minggu. Model analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif.

Adapun hasil penelitian menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara CRM terhadap loyalitas nasabah. Didapat juga hasil bahwa indikator CRM yang memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas adalah *identify* dan *develop*, sedangkan dua variabel lainnya tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, peneliti mengajukan saran kepada pihak Bank, khususnya Bank Syariah Mandiri cabang Kalibata, hendaknya terus meningkatkan hubungan dengan nasabahnya, pertahankan dan tingkatkan persepsi-persepsi yang sudah baik di mata nasabah, dan evaluasi terhadap nilai-nilai yang belum baik dalam persepsi nasabah.

Kata Kunci: Pengaruh, *customer relationship management*, loyalitas, hubungan pelanggan, nasabah

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

# **ANALYSIS THE EFFECT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TO CUSTOMER LOYALTY AT BANK SYARIAH MANDIRI KALIBATA BRANCH**

**Eka Hadyan Prasetya<sup>2</sup>**

---

## **ABSTRACT**

This research aims to analyze the effect of customer relationship management towards customer loyalty simultaneously at branch of Bank Syariah Mandiri in Kalibata. In addition, this research also aims to identify the CRM indicator that influences the customer. The data used in this research are primary data which is directly observed to the customers of Bank Syariah Mandiri Kalibata and Supporting Office at Pasar Minggu. The analysis model that used by this research is quantitatively descriptive analysis.

The results of this research shows that there is a significant influence of CRM on customer loyalty. In addition, the research also shows that the indicators of CRM which has a significant influence on loyalty is the terms of “to identify” and “to develop”, while two other variables had no significant effect on customer loyalty. According to this research, researcher suggests that the management of Bank Syariah Mandiri Kalibata Branch should improve the relationship to customers. Others, the bank also should maintain and improve the values that have been existed as well. Lastly, the bank has to evaluate the values exists which is good based on customer perception.

Keywords: Influence, customer relationship management, loyalty, customer relationship, customer

---

<sup>2</sup>Student at Management Program Bakrie University



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Pernyataan Pembimbing.....	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas.....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Lembar Persetujuan Publikasi Tugas Akhir.....	viii
Abstrak.....	ix
Abstract.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Batasan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Tinjauan Teoritis.....	9
2.1.1. CRM ( <i>Customer Relationship Management</i> ).....	11
2.1.2. Loyalitas.....	14
2.1.3. Bank.....	16
2.1.3.1. Definisi Bank .....	16
2.1.3.2. Pengertian Bank Syariah.....	17
2.1.3.3. Nasabah.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu .....	19
2.3. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	19
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	21
3.2. Populasi dan Sampel.....	21
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	22
3.4. Variabel Penelitian .....	23
3.5. Pengolahan dan Analisis Data .....	25
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Program CRM PT. BSM.....	29
4.2. Karakteristik Responden .....	31
4.2.1. Identitas Nasabah .....	31
4.2.2. Aspek Nasabah.....	33
4.3. Uji Reliabilitas dan Validitas .....	34

4.4.	Uji Asumsi Klasik.....	35
4.5.	Analisis Deskriptif.....	36
4.5.1.	<i>Attraction</i> .....	36
4.5.2.	<i>Identify</i> .....	37
4.5.3.	<i>Retain</i> .....	38
4.5.4.	<i>Develop</i> .....	39
4.5.5.	Loyalitas.....	40
4.6.	Analisi Linear Berganda.....	41
4.7.	Uji Hipotesis.....	43
4.8.	Pembahasan.....	44
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1.	Kesimpulan.....	49
5.2.	Keterbatasan Penelitian.....	49
5.3.	Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>52</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Aktivitas CRM.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	20

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Perbankan Syariah .....	3
Tabel 3.1.Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	24
Tabel 3.2.Bobot Skala Likert.....	25
Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....	32
Tabel 4.2.Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih BSM .....	33
Tabel 4.3.Hasil Pengujian Reliabilitas dan Validitas .....	34
Tabel 4.4.Hasil Pengukuran VIF .....	36
Tabel 4.5.Deskriptif Data Variabel Daya Tarik.....	36
Tabel 4.6.Deskriptif Data Variabel Identifikasi.....	37
Tabel 4.7.Deskriptif Data Variabel mempertahankan .....	38
Tabel 4.8.Deskriptif Data Variabel Mengembangkan .....	39
Tabel 4.9.Deskriptif Data Variabel Loyalitas.....	40
Tabel 4.10.Hasil Analisis Regresi Berganda .....	42
Tabel 4.11.Hasil Analisis Regresi Berganda <i>Stepwise</i> .....	42

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner .....	53
Lampiran 2. Uji Reliabilitas dan Validitas .....	55
Lampiran 3. Uji Normalitas .....	61
Lampiran 4. Hasil Regresi Berganda.....	64
Lampiran 5. Hasil Regresi Berganda <i>Stepwise</i> .....	65