

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT MUARA DUA**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Terapan (DIV) Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi
Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Reni Agustina

NPM 061440631852

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2018

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT MUARA DUA.**



SKRIPSI

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan
(DIV) Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:
RENI AGUSTINA
NIM 0614 4063 1852

Menyetujui,

Pembimbing I,

Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002

Palembang, 3 Agustus 2018
Pembimbing II,

Afrizawati, S.E., M.Si.
NIP 198004112006042002

Mengetahui,

Ketua Jurusan,

Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.
NIP 196008061989101001

Ketua Program Studi,

Yusleli Herawati, S.E., M. M.
NIP 1960055071988112001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : <http://www.polsri.ac.id> E-mail : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Reni Agustina (0614 4063 1852)
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua.

Diujikan pada Ujian Skripsi Tanggal 26 Juli 2018
Dihadapan Tim Penguji Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Manajemen Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, 3 Agustus 2018

Menyetujui,

Pembimbing I,

Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002

Pembimbing II,

Afrizawati, SE., M.Si.
NIP 198004112006042002

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,

Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.
NIP 196008061989161001

Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis,

Dra. Yusleli Herawati, M.M.
NIP 1960055071988112001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PERGURUAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polsri.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reni Agustina

NIM : 061440631852

Program Studi : Manajemen Bisnis

Mata Kuliah : Perbankan dan Pemasaran Jasa

Judul Skripsi : Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali dari Tim Pembimbing Skripsi.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang tercantum jelas sebagai referensi dengan menyebutkan nama pengarang sebagai mana tercantum dalam kutipan dan daftar kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan bila dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Agustus 2018

Pembuat Pernyataan



Reni Agustina

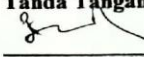
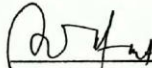
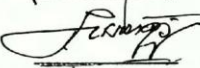
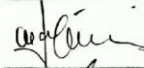
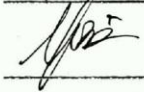
NIM 0614 4063 1852

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Reni Agustina
NIM : 061440631852
Program Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua.

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin
Tanggal: 6 Agustus 2018

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum.Res.M.</u> Ketua		_____
2.	<u>Hanifati Burhan, S.E., M.M.</u> Anggota		24/2018 /9
3.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.</u> Anggota		24/2018 /9
4.	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si.</u> Anggota		_____
5.	<u>Afrizawati, S.E., M.Si.</u> Anggota		10/2018 /9

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui” (QS. Al-Baqoroh:216)

**“Sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia”
(HR. Ahmad Thabrani dan Daruquthni)**

Saya Persembahkan Kepada :

1. Mama dan Papa Tercinta
2. Ayuk dan Kakak beserta Keluarga Besar
3. Dosen-dosen Yang Telah Membimbing Saya Selama ini
4. Sahabat dan Teman Seperjuangan
5. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua.”** Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma IV pada Program Studi Manajemen Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki banyak kekurangan dan kekeliruan, maka dari itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, bantuan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmatnya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua Tercinta, Bapak Syamsul Bahri dan Ibu Rosmala Dewi beserta Kakak saya Rosy Susanti dan Rahmat Hidayat yang selalu memberikan doa dan dukungan.
3. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Carlos RS, S.T., M.T., selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak A. Jalaludin Sayuti, S.E., Mhum.Res.M, selaku Ketua Jurusan Adminitrasi Bisnis.
6. Bapak Diviyanto S.E., M.M, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Ibu Yusleli, S.E., M.M, selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis.
8. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I
9. Ibu Afrizawati, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II.
10. Seluruh dosen dan tenaga administrasi Jurusan Administrasi Bisnis
11. Bapak M. Nuryamin, S.H., selaku Kepala PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua.
12. Teman-teman seperjuangan dalam penyusunan skripsi kelas 8MBB khususnya Ayu Tahria, Ristya Cahyani, Meihilda Sentya Rahma, Tia Rahayu dan Siti Tiara Genelia Yumpita Putri yang tak pernah bosan mengingatkan saya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, untuk itu penulis megharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulis yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa Jurusan Adminitrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, Amin.

Palembang, Agustus 2018

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua”. Data didapatkan dari hasil penelitian pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah baik secara parsial maupun simultan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan daftar pertanyaan (kuesioner) yang di distribusikan kepada responden. Total sampel adalah 100 menggunakan metode non-probability dengan menggunakan metode purposive sample. analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis secara simultan maupun parsial dilakukan dengan menggunakan software SPSS 22. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua adalah baik karena p-value lebih kecil dari level signifikanya itu 0.05. Akan tetapi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial Komitmen tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Namun hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial Kepercayaan, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua.

Kata kunci : Relationship Marketing, Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Keluhan, dan Loyalitas.

ABSTRACT

This thesis entitled "The Influence Of Relationship Marketing To Customer Loyalty In PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua". Data obtained from the results of research at PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua. This study aims to determine and examine the influence of relationship marketing on customer loyalty either partially or simultaneously. Methods of data collection is done with a list of questions (questionnaires) distributed to respondents. Total sample is 100 using non-probability method by using purposive sample method. analysis of data used is multiple linear regression analysis. Hypothesis testing simultaneously and partially done by using software SPSS 22. The result of research and discussion show that influence of relationship marketing to customer loyalty at PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua is good because p-value smaller than its significance level is 0.05. However, the results of this study indicate that simultaneously and partially Commitment has no significant effect on Customer Loyalty. However, the results of this study also show that simultaneously and partially Trust, Communication, and Handling Complaints significantly influence Customer Loyalty in PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua.

Keywords: Relationship Marketing, Trust, Commitment, Communication, Grievance, and Loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang... ..	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 <i>Relationship Marketing</i>	6
2.1.2 Loyalitas	9
2.1.3 Customer	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11

Halaman

2.3 Kerangka Pemikiran	13
------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Sistem	14
3.1.1 Definisi Operasional	14
3.1.2 Loyalitas Customer	16
3.2 Identifikasi Variabel	16
3.3 Jenis Data	16
3.4 Sumber Data	17
3.5 Prosedur Pengumpulan Sampel	17
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	19
3.7 Teknik Analisis	20
3.8 Gambaran Umum Responden	24
3.8.1 Karakter Responden	24
3.8.2 Deskriptif Variabel	25

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Secara Parsial Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua	40
4.2 Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Secara Parsial Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua	44
4.3 Indikator Paling Dominan yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Dua	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Identifikasi Variabel	16
Tabel 3.2 Skala Likert	20
Tabel 3.3 Responden Menurut Umur	24
Tabel 3.4 Responden Menurut Jenis Kelamin	24
Tabel 3.5 Responden Menurut Pekerjaan	25
Tabel 3.6 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Konsumen	26
Tabel 3.7 Tanggapan Responden Mengenai Komitmen Bank	27
Tabel 3.8 Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi Bank	28
Tabel 3.9 Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Keluhan	29
Tabel 3.10 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Nasabah	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolonieritas	36
Tabel 4.4 Rangkuman Nilai Koefisien Regresi Linear Berganda Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Besaran Hubungan dan Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	39
Tabel 4.6 Hasil Uji t Pengaruh Besaran Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Secara Parsial	41
Tabel 4.7 Hasil Uji F Statistik Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Secara Simultan	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	13
Gambar 4.1 Grafik P-P Plot	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tanda Persetujuan Perbaikan (Revisi) Skripsi

Lampiran 2 Revisi (Perbaikan) Skripsi

Lampiran 3 Kesepakatan Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 Rekomendasi Ujian Skripsi

Lampiran 6 Hasil Pengolahan *SPSS*