

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Perbankan Syariah dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiatisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 27 Juli 2020

Nahdiyah Farahdiba
NIM:162420158

ABSTRAK

Nama : **Nahdiyah Farahdiba**, NIM : **161420158**, Judul Skripsi : **Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah**

Menghadapi era globalisasi abad 21 ini, setiap perusahaan dituntut untuk siap menghadapi persaingan yang akan menjadi semakin ketat dengan perusahaan-perusahaan lain dari seluruh dunia. Dengan komunikasi yang efektif maka Bank mampu membina hubungan pelanggan yang lebih dikenal dengan *Customer Relationship Management* (CRM) yang merupakan salah satu kegiatan yang penting dilakukan oleh Bank karena menyangkut masa depan jalannya sebuah perusahaan.

Rumusan masalah yang akan dijadikan dalam penelitian ini yaitu, Apakah *Customer Relationship Management* berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada bank BNI Syariah?

Dengan demikian tujuan penelitian ini yaitu, Untuk menganalisis pengaruh sistem *customer Relationship Management* terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear sederhana dimana metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Sistem *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Metode uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji heterokadastisitas, uji auto korelasi.

Berdasarkan pengujian secara parsial bahwa *CRM* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 6.662 dan t_{table} sebesar 2,015 artinya kualitas *CRM* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} lebih dari t_{table} yakni ($6.662 > 2,015$)

Kata kunci : Customer Relationship Management, dan Loyalitas.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jendral Sudirman No.30 Serang, 4218 Telp.(0254) 200332 Fax.(0254)200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : Skripsi
Perihal : Pengajuan Munaqasyah
a.n. Nahdiyah Farahdiba
Nim 161420158

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN SMH Banten
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berendapat bahwa Skripsi Saudari Nahdiyah Farahdiba NIM : 161420158 yang berjudul: **“Pengaruh Sistem Customer Relationshipmanagement Terhadap Loyalitas Nasabah pada BNI Syariah** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I,

Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak

NIP : 197408222005012003

Serang, 2021

Pembimbing II,

Surahman, M.E

NIP : 198109112015031003

PERSETUJUAN

**PENGARUH SISTEM CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT
TERHADAP BANK BNI SYARIAH**

Oleh:

NAHDIYAH FARAHDIBA
NIM. 161420158

Menyetujui,

Pembimbing I,



Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak
NIP : 197408222005012003

Pembimbing II,



Surahman, M.E
NIP : 198109112015031003

Mengetahui,

**Dekan
Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam**



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP.19640212 199103 2 003

**Ketua
Jurusan Perbankan Syariah**



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.
NIP. 19830611 200604 2 001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Nahdiyah Farahdiba NIM : 161420158 yang berjudul: **“PENGARUH SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIPMANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BNISYARIAH**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 04 Mei 2021, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ilam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana HasanuddinBanten.

Serang, 04 Mei 2021

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP.197403072002121004

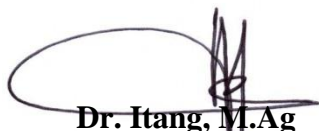


Irmatul Hasanah, M.Si.
NIP.199108302019032021

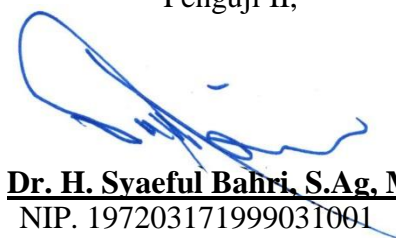
Anggota-Anggota

Penguji I,

Penguji II,



Dr. Itang, M.Ag
NIP. 197108041998031003



Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag, M.M
NIP. 197203171999031001

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak
NIP : 197408222005012003



Surahman, M.E
NIP : 198109112015031003

PERSEMBAHAN

Dengan kemurahan hati, saya mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan ini saya mempersembahkan karya ini untuk sepasang pahlawan yang Allah kirimkan untuk saya, kedua orangtua saya mamah Eliani dan Ayah Drs, Alkomi Ashari MPd.I, keluarga besar H. USMAN, juga ketiga adik saya M. Fajrul Helmi Ashari, Isna Tasya Sabikaah Ashari, dan Ahmed Alfino Passa Ashari. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa dan dukungan yang senantiasa selalu dipanjatkan demi keberhasilan dan kesuksesan saya.

Jika ada kata yang lebih dari terima kasih akan saya ucapkan, tiada kata yang terucap selain kata terima kasih yang sebesar-besarnya karena tanpa doa, bantuan, dan dukungan, penyusun tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ
تُعْضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (٢٦٧)

Arab-Latin: Yā ayyuhallażīna āmanū anfiqū min ṭayyibāti mā kasabtum wa mimmā akhrajnā lakum minal-arḍ, wa lā tayammamul-khabīša min-hu tunfiquna wa lastum bi`ākhiżīhi illā an tugmiḍu fih, wa'lamū annallāha ganiyyun ḥamīd.

Terjemah arti : hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usaha-usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S Al-Baqarah : 267)

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis bernama: Nahdiyah Farahdiba, lahir di Bandung tanggal 7 Oktober 1997. Anak pertama dari 4 bersaudara, ayah bernama Alkomi Ashari dan ibunda bernama Eliyani, alamat Desa Belimbing Kecamatan Kosambi Kabupaten Tangerang-Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh MI Matlaul'ulum Kampung Melayu Tahun 2009, MTS Miftahul Huda (Ponpes Tarbiyatul Mubtadiin) Pasir Nangka Tahun 2012, MA Miftahul Huda (Ponpes Tarbiyatul Mubtadiin) Pasir Nangka Tahun 2015, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis pernah mengikuti Organisasi Eksternal dan Primordial kampus yaitu PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia)

KATAPENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan anugerah dan kekuatan kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk kepada umat manusia dengan kemuliaan akhlaknya. Dalam penulisan skripsi yang berjudul Pengaruh Sistem Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank umum Syariah. Merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung. Karena itu melalui kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.

3. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E., M.SiKetua Jurusan Perbankan Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Havid Risyanto, M.Sc. Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan nasehat, pengarahan, motivasi, koreksi, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Hj. Mukhlisatul Jannah, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Bapak Surahman, M.E. selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan di dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Itang, M.Ag. Selaku penguji I dan bapak Dr. H. Syaeful Bahri, M.M selaku penguji II yang telah memberikan masukan dalam skripsi ini
7. Bapak dan Ibu Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
8. Staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi. x
9. Kepala dan Staf perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan bantuan dan pelayanan yang berkaitan dengan buku-buku referensi yang diperlukan.

10. Dan teruntuk sahabat-sahabat saya Indira Paramita, Eva Nurfadillah, Erina, Siti Hazrul Alawiyah, Nisrinatul Fakhriyah, Annisa Hidayati, Sukandar. terima kasih sudah mau menemani dengan penuh kesabaran dan kesetiaan, selalu memotivasi untuk tetap semangat dan tersenyum dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016, dan temanteman satu bimbingan yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan motivasi

Akhirnya hanya kepada Allah penyusun berserah diri dan semoga seluruh amal kebaikan dari semua pihak mendapat balasan dari Allah SWT dan menjadi amal penyelamat di dunia dan akhirat. Aamiin. Penyusun berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai ilmu pengetahuan dan dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 8 Februari 2021

Nahdiyah Farahdiba
NIM: 161420158

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Perumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat / Signifikasi Penelitian	11
G. Penelitian Terdahulu	12
H. Kerangka Pemikiran.....	13
I. Sistematika Penulisan.....	14

BAB II KAJIAN TEORITIS

A. Loyalitas Nasabah	15
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	15
2. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah	16
3. Karakteristik Loyalitas Nasabah	18
B. Customer Relationship Management (CRM).....	20
C. Prinsip-Prinsip Customer Relationship Management	26
D. Tujuan Customer Relationship Management	28
E. Manfaat Customer Relationship Management	30
F. Definisi CRM	32
G. Sistem Kerja CRM	33
H. Aktivitas CRM	34
I. Hubungan CRM Dengan Loyalitas Nasabah	37
J. Penelitian Terdahulu.....	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	42
B. Metode Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel	44
D. Teknik Pengumpulan Data	46
1. Observasi	47
2. Kuisisioner.....	47
3. Studi Pustaka.....	48

E. Sumber Data.....	50
F. Instrument.....	51
G. Definisi Operasional Variabel.....	52
1. Variabel Bebas (Independen).....	52
2. Variabel Terikat (Dependen)	52
H. Uji Validitas dan Realibilitas Konsumen	54
1. Uji Validitas.....	54
2. Uji Realibilitas	55
I. Uji Asumsi Klasik	55
1. Uji Normalitas.....	55
2. Uji Heterokadastisitas	56
3. Uji Auto Korelasi.....	56
J. Uji Hipotesis.....	57
1. Uji Parsial (Uji T).....	57
2. Analisis Koefesien Korelasi (R).....	57
3. Analisis Koefesien Determinasi (Uji R2).....	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Umum Penelitian	59
1. Selayang Pandang BNI Syariah	59
2. Visi dan Misi BNI Syariah	60
3. Struktur Organisasi.....	61
B. Deskripsi Responden.....	63
C. Hasil Kuisisioner.....	65
1. Tabulasi Jawaban Responden Variabel.....	65
D. Teknik Analisis Data.....	69
1. Uji Validitas	69

2. Uji Reliabilitas.....	70
E. Pengujian Asumsi Klasik	72
1. Uji Normalitas	72
2. Uji Heterokadastisitas	74
3. Uji Auto Korelasi	75
4. Regresi Linear Sederhana.....	76
F. Hipotesis.....	77
1. Uji Parsial (Uji T).....	77
2. Uji Koefesien Korelasi (R).....	79
3. Uji Koefesien Determinasi (R ²).....	80
G. Pembahasan Penelitian.....	81
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran – Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Bank Umum Syariah Di Indonesia	5
TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu	38
TABEL 3.1 Skor Skala Likert	51
TABEL 3.2 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	53
TABEL 3.3 Kriteria Pengambilan Keputusan Uji Auto Korelasi ..	56
TABEL 3.4 Pedoman Interpretasi Koefesien Korelasi	57
TABEL 4.1 Usia Responden	63
TABEL 4.2 Jenis Kelamin Responden	63
TABEL 4.3 Pekerjaan Responden Saat Ini	64
TABEL 4.4 Technology	65
TABEL 4.5 People	66
TABEL 4.6 Procces	67
TABEL 4.7 Loyalitas Nasabah	68
TABEL 4.8 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel (x)	69
TABEL 4.9 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel	70
TABEL 4.10 Uji Reliabilitas	71
TABEL 4.11 One Sampel Kolmogorov Smirnov Test	73
TABEL 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	75
TABEL 4.13 Kriteria Pengambilan Keputusan	76
TABEL 4.14 Regresi Linear Sederhana	76
TABEL 4.15 Uji Parsial (Uji T)	78
TABEL 4.16 Koefesien Korelasi	79
TABEL 4.17 Pedoman Interprestasi Koefesien Korelasi	80
TABEL 4.18 Hasil Uji Koefesien Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Perkembangan Jumlah Bank Syariah Indonesia	4
GAMBAR 1.2 Perkembangan DPK Perbankan Syariah	6
GAMBAR 1.3 Jumlah Aset DPK, dan Pembiayaan BNI Syariah Periode 2012-2016.....	8
GAMBAR 4.1 Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah	62
GAMBAR 4.2 Normal P-P plot.....	72
GAMBAR 4.3 Scatterplot.....	74