



ANALISIS *RELATIONSHIP MARKETING*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK.

LAPORAN TUGAS AKHIR

TASYA SHAFALMIRA SUKMANA
1810101025

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021



**ANALISIS *RELATIONSHIP MARKETING*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK.**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

**TASYA SHAFALMIRA SUKMANA
1810101025**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Tasya Shafa Almira Sukmana
NIM. : 1810101025

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Juni 2021

Yang menyatakan,



(Tasya Shafa Almira Sukmana)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tasya Shafa Almira Sukmana
NIM : 1810101025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul :

Analisis Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi 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 : 16 Juni 2021

Yang menyatakan,



(Tasya Shafa Almira Sukmana)

***ANALYSIS OF RELATIONSHIP MARKETING ON CUSTOMER
LOYALTY IN PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO),
TBK.***

By :

Tasya Shafa Almira Sukmana

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Relationship Marketing which consists of several indicators, namely trust, commitment, communication, and conflict handling on customer loyalty at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Dissemination of data in this study through the distribution of questionnaires. Data analysis using simple linear regression test. This study obtained 110 respondents. This research data analysis tool uses the help of SPSS version 23. Based on the results of the research tests conducted, the results show that relationship marketing has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Relationship Marketing, Customer Loyalty.*

**ANALISIS *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO), TBK.**

Oleh :
Tasya Shafa Almira Sukmana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui pengaruh *Relationship Marketing* yang terdiri dari beberapa indikator yakni kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan konflik terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Penyebaran data pada penelitian ini melalui penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana. Penelitian ini memperoleh 110 responden. Alat analisis data penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 23. Berdasarkan hasil uji penelitian yang dilakukan, menunjukkan hasil bahwa *relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: *Relationship Marketing*, Loyalitas Nasabah

LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISIS *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO), TBK.

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Tasya Shafa Almira Sukmana

1810101025

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

pada tanggal : 24 Juni 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Diana Tri Wardhani, S.E., M.M.

Ketua Penguji



Ranila Suciati, S.E., M.M.

Penguji I



Suharyati, S.E., M.M.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M.

Ketua Jurusan



Siti Hidayati, S.E., M.M.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 24 Juni 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2020/2021




Pada hari ini Kamis tanggal 24 Juni 2021 telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi Mahasiswa:

Nama : Tasya Shafa Almira Sukmana
Nomor Induk Mahasiswa : 1810101025
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Diploma
Dengan Judul Tugas Akhir sebagai berikut:

“Analisis *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.”

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Tim Penguji

NO.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Diana Tri Wardhani, S.E., M.M.	Ketua Penguji	 1.
2.	Ranila Suciati, S.E., M.M.	Penguji 1	 2.
3.	Suharyati, S.E., M.M.	Penguji 2**)	 3.

Catatan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

JAKARTA, 24 Juni 2021

MENGESAHKAN

A.n. DEKAN

KAPROG PERBANKAN & KEUANGAN D3



Siti Hidayati, SE., M.M.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir (TA) ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan April sampai dengan Juni 2021 dengan judul “**Analisis *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.**”.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Desmintari S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Siti Hidayati SE., MM. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Suharyati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, arahan, dan saran-saran yang bermanfaat dalam pengerjaan Laporan Tugas Akhir (TA) ini.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua serta keluarga yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan pengetahuan serta bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 16 Juni 2021

Tasya Shafa Almira Sukmana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	4
I.3. Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Tinjauan Umum Bank	6
II.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
II.3 Pengertian Loyalitas Nasabah	8
II.3.1 Ciri-ciri Loyalitas Nasabah	8
II.3.2 Tahapan Loyalitas Nasabah	9
II.2.3 Jenis-jenis Loyalitas Nasabah	10
II.4 Pengertian <i>Relationship Marketing</i>	11
II.4.1 Tujuan <i>Relationship Marketing</i>	12
II.4.2 Indikator <i>Relationship Marketing</i>	12
II.5 Dana Pihak Ketiga (DPK).....	13
II.6 Penelitian Terdahulu	14

BAB III PEMBAHASAN.....	17
III.1 Tinjauam Umum Objek Tugas Akhir.....	17
III.2 Tinjauan Loyalitas Nasabah Bank BRI	19
III.3 Perkembangan Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank BRI	20
III.4 Kaitan Loyalitas Nasabah dengan Dana Pihak Ketiga (DPK)	21
III.5 Metode Penelitian.....	22
III.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	22
III.5.2 Populasi dan Sampel.....	22
III.5.3 Metode Analisis Data	22
III.6 Hasil.....	24
III.6.1 Deskripsi Karakteristik Responden	24
III.6.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	28
III.7 Pengujian Instrumen.....	32
III.7.1 Uji Validitas	32
III.7.2 Uji Reliabilitas	33
III.8 Uji Asumsi Klasik	34
III.8.1 Uji Normalitas	34
III.8.2 Uji Linearitas.....	34
III.8.3 Uji Heteroskadesitas	35
III.9 Uji Regresi Linear Sederhana	36
III.10 Uji Hipotesis	37
III.10.1 Uji Korelasi.....	37
III.10.2 Uji T.....	38
III.10.3 Koefisien Determinasi	39
III.11 Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	40
BAB IV PENUTUP	41
IV.1 Simpulan.....	41
IV.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	42
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2. Skala Likert Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi	23
Tabel 3. Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi	24
Tabel 4. Distribusi Jenis Kelamin Responden	25
Tabel 5. Distribusi Usia Responden	25
Tabel 6. Distribusi Pekerjaan Responden	26
Tabel 7. Distribusi Produk Yang Digunakan Responden	27
Tabel 8. Distribusi Lamanya Responden Menggunakan Produk	27
Tabel 9. Tanggapan Responden Indikator Kepercayaan (<i>Trust</i>)	28
Tabel 10. Tanggapan Responden Indikator Komitmen (<i>Commitment</i>)	29
Tabel 11. Tanggapan Responden Indikator Komunikasi (<i>Communication</i>)	29
Tabel 12. Tanggapan Responden Indikator Penanganan Konflik (<i>Conflict Handling</i>)	30
Tabel 13. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Nasabah	31
Tabel 14. Hasil Uji Validitas <i>Relationship Marketing</i>	32
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	32
Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas	34
Tabel 18. Hasil Uji Linearitas	34
Tabel 19. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	36
Tabel 20. Hasil Uji Korelasi	37
Tabel 21. Hasil Uji T	38
Tabel 22. Hasil Koefisien Determinasi	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkatan Loyalitas Konsumen.....	10
Gambar 2. Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Sikap dan Perilaku Pembelian Ulang	11
Gambar 3. Perkembangan Dana Pihak Ketiga Bank BRI.....	20
Gambar 4. Posisi Dana Pihak Ketiga Bank BRI	21
Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Tugas Akhir
- Lampiran 2. *Google Form* Kuesioner
- Lampiran 3. Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Variabel *Relationship Marketing*
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah
- Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Y
- Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 10. Hasil Uji Korelasi
- Lampiran 11. Hasil Uji T
- Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 13. Distribusi t tabel
- Lampiran 14. Persetujuan Judul
- Lampiran 15. Kartu Monitoring
- Lampiran 16. Hasil Turnitin