



**PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING  
TERHADAP NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Adam Rakha Putra**

**2010101006**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA  
2023**



**PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING  
TERHADAP NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**“Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Ahli Madya”**

**Adam Rakha Putra**

**2010101006**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA  
2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang telah dirujuk telah dinyatakan dengan benar.

Nama : Adam Rakha Putra

NIM : 2010101006

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

Jakarta, 25 Mei 2023  
Yang menyatakan,



(Adam Rakha Putra)

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

---

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

Nama : Adam Rakha Putra  
NIM : 2010101006  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma  
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:

**“PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA”**

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan 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 : 25 Mei 2023  
Yang Menyatakan,



Adam Rakha Putra

## LAPORAN TUGAS AKHIR

**“Peran Customer Relationship Marketing Terhadap Nasabah Bank Syariah  
Indonesia”**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

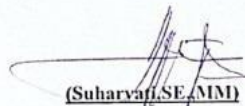
**Adam Rakha Putra**

2010101006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

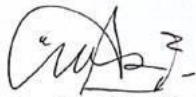
Pada tanggal :

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



(Suharvati, SE, MM)

Ketua Penguji





(Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D)

Penguji I



(Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M)

Penguji II (Pembimbing)



(Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos. I., M.M)

Ketua Jurusan



( Kery Utami, S.E., M.Si )

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : Kamis, 15 Juni 2023



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Selasa, tanggal 06 Juni 2023, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Adam Rakha Putra

No.Pokok Mahasiswa : 2010101006

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Peran Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia  
Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus \*)

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, S.E., M.M	Ketua	1. ....
2	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota I	2. ....
3	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Anggota II (**)	3. ....

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 06 Juni 2023

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprod. Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si.

# **PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

Oleh:

Adam Rakha Putra

## **ABSTRAK**

Strategi Customer Relationship Marketing merupakan salah satu upaya bank untuk meningkatkan loyalitas nasabah agar transaksi di lembaga perbankan tidak terhenti serta bank mendapatkan pendapatan untuk terus berkembang dan berekspansi. Bank Syariah Indonesia merupakan bank penggabungan di tahun 2021 antara 3 bank syariah tentu diperlukan peran Customer Relationship Marketing yang mampu menjadikan nasabah loyal terhadap bank tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan nasabah BSI terhadap pelayanan bank. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner pada nasabah BSI, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa BSI sudah cukup baik akan tetapi masih terdapat kekurangan yaitu mesin ATM yang kurang tersebar di beberapa tempat.

**Kata Kunci:** Strategi Customer Relationship Marketing

# **THE ROLE OF CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TO CUSTOMER OF BANK SYARIAH INDONESIA**

By Adam Rakha Putra

## **ABSTRACT**

*The Customer Relationship Marketing Strategy is one of the bank's efforts to increase customer loyalty so that transactions at banking institutions do not stop and banks get income to continue to grow and expand. Bank Syariah Indonesia is a merging bank in 2021 between 3 Islamic banks, of course the role of Customer Relationship Marketing is needed which is able to make customers loyal to the bank. This study aims to determine how much BSI customer satisfaction with bank services. This research uses a quantitative method using a questionnaire on BSI customers, the results of the research show that BSI is good enough, but there are still deficiencies, namely ATM machines that are not spread in several places.*

**Keywords:** *Customer Relationship Marketing Strategy*



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Mei 2023 dengan judul **“Peran Customer Relationship Marketing Terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM., CRA., CRP selaku Ketua Jurusan Manajemen, Ibu Kerry Utami, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma III. Dan Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, adik serta kekasih terbaik penulis yang bernama Regina Aprilia yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluhan penulis serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini. Semoga Laporan Tugas Akhir (TA) ini bermanfaat.

Jakarta, Rabu 25 Mei 2023



Adam Rakha Putra

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan.....	2
I.3 Manfaat.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>3</b>
II.1 Manajemen Pemasaran.....	3
II.2 Pengertian Bank.....	3
II.3 Pengertian Customer Relationship Marketing .....	5
II.4 Pengertian Loyalitas.....	5
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>7</b>
III.1.1 Objek Penulisan .....	7
III.1.2 Sumber Data .....	7
III.1.3 Jenis Data.....	7

<b>BAB IV</b> .....	<b>10</b>
<b>PEMBAHASAN</b> .....	<b>10</b>
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	10
IV.1.1 Bank Syariah Indonesia.....	10
IV.1.3 Loyalitas Nasabah Bank Syariah .....	11
IV.2 Deskripsi Data Penelitian .....	12
IV.1.2 Customer Relationship Marketing .....	12
IV.2.1 Deskripsi Data Responden .....	14
IV.2.2 Analisis Data Deskriptif .....	20
IV.3 Keterbatasan Penelitian .....	32
<b>BAB V</b> .....	<b>33</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>33</b>
V.1 Simpulan .....	33
V.2 Saran .....	33
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>35</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>37</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	8
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	8

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik Kesesuaian Ketentuan Mengisi Kuesioner .....	14
Gambar 4.2 Grafik Kesesuaian Ketentuan Mengisi Kuesioner .....	15
Gambar 4.3 Grafik Kesesuaian Ketentuan Mengisi Kuesioner .....	15
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	16
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	17
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	17
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia .....	18
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk Yang Dimiliki.	19
Gambar 4.9 Kepuasan Terkait Cara Pegawai Menyelesaikan Masalah Yang Dihadapi Nasabah.....	20
Gambar 4.10 Kepuasan Terkait Suasana Penataan Ruangan .....	21
Gambar 4.11 Kepuasan Terkait Sikap Simpati Pegawai Dalam Melayani Nasabah.....	22
Gambar 4.12 Kepuasan Terkait Profesionalisme Pegawai Dalam Melayani Nasabah.....	23
Gambar 4.13 Kepuasan Terkait Pelayanan Pegawai Yang Cepat Tanggap.....	24
Gambar 4.14 Kepuasan Terkait Proses Antrian Nasabah Di Bank Syariah Indonesia .....	25
Gambar 4.15 Loyalitas Terkait Selalu Menggunakan Jasa BSI .....	26
Gambar 4.16 Loyalitas Terkait Penggunaan Jasa Untuk Transaksi Berikutnya ...	27
Gambar 4.17 Loyalitas Terkait menceritakan Hal Positif Terkait Jasa BSI.....	28
Gambar 4.18 Loyalitas Terkait Merekomendasikan Orang Lain Untuk Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	29
Gambar 4.19 Loyalitas Terkait Tidak Beralih Dengan Layanan Yang Ditawarkan Bank Lain .....	30
Gambar 4.20 Loyalitas Terkait Tidak Terpengaruh Tawaran Produk Sejenis Di Bank Lain .....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	37
Lampiran 2. Hasil Deskripsi Data Penelitian .....	42
Lampiran 3. Persetujuan Judul Tugas Akhir .....	49
Lampiran 4. Kartu Monitor Tugas Akhir .....	50
Lampiran 5. Hasil Turnitin .....	51