

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DI BANK NAGARI CAPEM SITEBA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

Kelara Monika
1910070530146

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2023**

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
Skripsi, Juli 2023

Kelara Monika

Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Nagari Capem Siteba

x + 135 halaman + 22 tabel + 4 gambar + 13 lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas nasabah. 2) mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. 3) mengetahui pengaruh customer relationship management dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Nagari Capem Siteba dengan jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner yang menggunakan skala likert, Teknik analisis data adalah regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil perhitungan uji t pada variabel customer relationship management diperoleh nilai t_{hitung} 9,083 > t_{tabel} 1,661 dan nilai (sig = 0,000 < 0,05) Artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa customer relationship management berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel kepuasan nasabah diperoleh t_{hitung} 2,651 > t_{tabel} 1,661 dan nilai (sig = 0,009 < 0,05) Artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil uji f diketahui nilai f_{hitung} 52,834 > f_{tabel} 3,09 dan nilai (sig = 0,000 < 0,05). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Customer relationship management berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Nagari Capem Siteba, Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di bank nagari capem siteba, dan Customer relationship management, dan Kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Persentase pengaruh customer relationship management dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah ditunjukkan dengan nilai *R square* sebesar 0,521 (52,1%) hal ini berarti bahwa kontribusi customer relationship management dan kepuasan nasabah dalam mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Nagari Capem Siteba sebesar 52,1%, sedangkan sisanya 47,9% dipengaruhi oleh variabel lain

Kata Kunci: Customer Relationship Management, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

Daftar Bacaan: 26 (2017-2022)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Customer Relationship Management dan
Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank
Nagari Capem Siteba

Nama : Kelara Monika

Npm : 1910070530146

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam
Ujian Komprehensif Pada Tanggal 14 Agustus 2023.

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN: 1007046401

Pembimbing II



Howardi Visza Adha, S.E., BBA (Hons), MM
NIDN: 1015078904

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI

DEKAN



Yefri Reswita, S.H., M.si., Akt
NIDN: 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Nagari Capem Siteba

Nama : Kelara Monika

Npm : 1910070530146

Program Studi: Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.si

NIDN: 1007046401

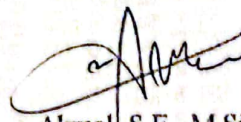
Pembimbing II



Howardi Visza Adha., S.E., BBa (Hons)., M.M

NIDN: 1015078904

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si

NIDN: 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang betanda tangan dibawah ini:

Nama : Kelara Monika
NPM : 1910070530146
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Nagari Capem Siteba.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, September, 2023



Kelara monika

Npm: 1910070530146