

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN  
*SERVICE PERFORMANCE* TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH BANK JATIM**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**AKBAR MARETTIAN FIRDAUS**

**19012010085/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2023**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN  
*SERVICE PERFORMANCE* TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH BANK JATIM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**AKBAR MARETTIAN FIRDAUS**  
**19012010085/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN  
SERVICE PERFORMANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
BANK JATIM**

**Disusun Oleh:**

**AKBAR MARETTIAN FIRDAUS**

**19012010085/FEB/EM**

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal: 28 Agustus 2023**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Dra.Ec. Nurjanti Takarini, M.Si**  
NIP. 196508141991032001

**Pembimbing Utama**

**Dr. Sugeng Purwanto, S.E., M.M.**  
NIP. 197210042001121001

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

20 AUG 2023

**Dr. Dra.Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP**

NIP. 196304201991032001

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Akbar Maretian Firdaus  
NPM : 19012010085  
NIK : 3578252203000002  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Maret 2000  
Alamat : Perumahan Gunung Anyar Emas Blok A2 nomor 5  
Judul Artikel : Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Service Performance* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari pemikiran sendiri, serta bukan dari saduran/terjemahan/plagiarisme.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme maka kelulusan akan dibatalkan, saya bersedia dibatalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Akbar Maretian Firdaus

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan diberikan kekuatan fisik sebagai penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul **“PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN SERVICE PERFORMANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATIM”**

Dalam menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan rasa hormat serta terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Sugeng Purwanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan, arahan, dan saran hingga penulisan penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, selalu memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan demi keberhasilan penulis.
6. Sherlina Aliefianti Widargo yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dengan sabar dalam menyusun skripsi ini.
7. Marsetiyo Paramandhana Putra, Rizaldi Ega Pratama selaku sahabat penulis yang tetap bersama menemani penulis serta selalu memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Semoga penyusunan skripsi ini menjadi pembelajaran dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan sebagai sumber pengetahuan

Surabaya, 01 Mei 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>I</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>III</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>VIII</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    LATAR BELAKANG .....	1
1.2    RUMUSAN MASALAH .....	9
1.3    TUJUAN PENELITIAN .....	9
1.4    MANFAAT PENELITIAN .....	9
<b>BAB II.....</b>	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1    HASIL PENELITIAN TERDAHULU.....	11
2.2    LANDASAN TEORI .....	15
2.2.1 <i>Pemasaran</i> .....	15
2.2.2 <i>Manajemen Pemasaran</i> .....	16
2.2.3 <i>Customer Relationship Management</i> .....	17

2.2.4	<i>Service Performance</i> .....	19
2.2.5	<i>Loyalitas Nasabah</i> .....	21
2.3	HUBUNGAN ANTAR VARIABEL.....	23
2.3.1	<i>Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas</i> .....	23
2.3.2	<i>Pengaruh Service Performance Terhadap Loyalitas Nasabah</i> .....	24
2.4	KERANGKA KONSEPTUAL .....	25
2.5	HIPOTESIS .....	26
<b>BAB III</b> .....		<b>27</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....		<b>27</b>
3.1	DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL DAN PENGUKURAN VARIABEL ..	27
3.1.1	<i>Definisi Operasional</i> .....	27
3.1.2	<i>Pengukuran Variabel</i> .....	29
3.2	TEKNIK PENENTUAN POPULASI DAN SAMPEL .....	29
3.2.1	<i>Populasi</i> .....	29
3.3	TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	31
3.3.1	<i>Jenis Data</i> .....	31
3.3.2	<i>Sumber Data</i> .....	32
3.3.3	<i>Metode Pengumpulan Data</i> .....	32
3.4	UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS .....	33
3.4.1	<i>Uji Validitas</i> .....	33
3.4.2	<i>Uji Realibilitas</i> .....	33



3.5 TEKNIK ANALISIS DAN UJI HIPOTESIS .....	34
3.5.1 Teknik Analisis Data.....	34
3.5.2 Cara Kerja PLS.....	35
3.5.3 Model Spesifikasi PLS.....	36
3.5.4 Langkah-Langkah PLS.....	36
3.5.5 Asumsi PLS.....	45
3.5.6 Ukuran Sampel.....	46
<b>BAB IV .....</b>	<b>47</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	47
4.2 DESKRIPSI HASIL PENELITIAN.....	48
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.3 ANALISIS DAN PENGUJIAN HIPOTESIS.....	58
4.3.1 Evaluasi Outlier.....	58
4.3.2 Interpretasi Hasil PLS.....	59
4.4 PEMBAHASAN.....	69
4.4.1 Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah.....	69
4.4.2 Pengaruh Service Performance Terhadap Loyalitas Nasabah.....	70
<b>BAB V.....</b>	<b>72</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>

5.1	KESIMPULAN .....	72
5.2	SARAN.....	72
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
	<b>KUESIONER PENELITIAN .....</b>	<b>78</b>
	<b>DATA RESPONDEN.....</b>	<b>80</b>
	A. IDENTITAS RESPONDEN.....	81
	B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Analisis PLS .....	37
Gambar 3. 2 Diagram PLS .....	39
Gambar 4. 1 Logo Bank Jatim .....	48
Gambar 4. 2 Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square	66
Gambar 4. 3 Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstrapping.....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kantor Bank Jatim di Indonesia Tahun 2017 - 2021 .....	3
Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah Bank Jatim 2018 – 2022.....	4
Tabel 1. 3 Jumlah Pegawai Bank Jatim 2021 – 2023 .....	6
Tabel 4. 1 Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4. 2 Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Kategori Umur.....	49
Tabel 4. 3 Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4. 4 Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Variabel Customer Relationship Management (X1) .....	52
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Variabel Service Performance (X2).....	54
Tabel 4. 7 Frekuensi Hasil Jawaban Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	56
Tabel 4. 8 Outlier Data .....	59
Tabel 4. 9 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	60
Tabel 4. 10 Cross Loading.....	62
Tabel 4. 11 Average variance extracted (AVE).....	63
Tabel 4. 12 Composite Reliability .....	64
Tabel 4. 13 Latent Variabel Correlations.....	64
Tabel 4. 14 R-Square .....	67
Tabel 4. 15 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values) .....	68

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN  
SERVICE PERFORMANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK  
JATIM**

**AKBAR MARETTIAN FIRDAUS  
19012010085/FEB/EM**

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Customer Relationship Management (X1)*, *Service Performance (X2)* terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Fintech membuat persaingan yang lebih besar dengan perbankan. Bank harus mempunyai cara yang lebih jitu dalam menawarkan produk dan juga harus mempunyai sesuatu yang lebih dari pesaingnya agar dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada tidak beralih ke bank lain.

Metode penelitian ini secara kuantitatif dengan mengambil sampel berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan menggunakan purposive sampling. Sampel terdiri atas pengguna Tabungan Bank Jatim yang berdomisili di Surabaya dan menggunakan tabungan setidaknya satu tahun. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah (PLS) dengan uji validitas, uji reabilitas dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil Penelitian membuktikan bahwa *Customer Relationship Management*, *Service performance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Jatim di Kota Surabaya.

***Kata Kunci:*** *Customer Relationship Management, Service Performance, Loyalitas Nasabah*