

**ANALISIS PENGARUH INTEGRASI SISTEM INFORMASI *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH DI BANK BRI KCP UNIT SOROWAKO**

SKRIPSI



Oleh :

Fadilah Zalzabilah
NPM. 21042010060

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Integrasi Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Di Bank BRI KCP Unit Sorowako

Nama Mahasiswa : Fadilah Zalzabilah

NPM : 21042010060

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 19692011994031001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK



Dr. Catur Suratnoaji, M.si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Integrasi Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Di Bank BRI KCP Unit Sorowako

Nama Mahasiswa : Fadilah Zalzabilah

NPM : 21042010060

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

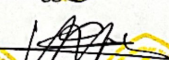
TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 19692011994031001


Dr. Jojek Dwiridotiahjono, S.Sos., M.Si
NIP. 197011012021211004
2. Sekretaris


Yanda Bara Kusuma, S.Ab., M.Ab
NIP. 198910302020121007
3. Anggota


Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 19692011994031001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fadilah Zalzabilah
NPM : 21042010060
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 16 September 2025
Yang membuat pernyataan



Fadilah Zalzabilah
NPM. 21042010060

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Integrasi Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank BRI KCP Unit Sorowako” sebagai syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1). Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan Bapak Dr. Nurhadi. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan perhatian serta kesabaran kepada penulis. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M, M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh Dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan dukungan kepada penulis.
4. Ibu Andi Irawati selaku *Finance Officer* Bank BRI KCP Unit Sorowako yang telah memberikan izin, dukungan, serta kesempatan kepada penulis

untuk melakukan penelitian dalam proses penyusunan skripsi.

5. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Baso Pawellangi dan Ibu Indrawati Alsad. Terimakasih sudah menjadi orang tua yang selalu berusaha memberikan kehidupan yang baik bagi penulis, kasih sayang yang tiada henti, motivasi, serta doa yang begitu berarti.
6. Kepada saudara penulis, Fadly, Fadhlani dan Farhan. Terimakasih atas perhatian dan dukungan kepada penulis.
7. Abdul Khaliq, Terima kasih atas dukungan, tenaga, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Krisna, Kiki dan Oktian selaku teman yang berkontribusi membantu dan membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi.
9. Regina, Naya, Della, Zakiah, dan Ella selaku teman terdekat penulis yang senantiasa menemani, memberikan motivasi dan semangat yang luar biasa di kehidupan perantauan dan proses penyusunan skripsi. Terimakasih sudah menemani penulis dari mahasiswa baru hingga saat ini.
10. Tarisaskia, Faridah, Viona selaku teman terdekat penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini. Terimakasih sudah menemani dan memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
11. Seluruh rekan-rekan penulis dan juga pihak pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat dan sayang penulis terhadap mereka, tanpa kalian semua mungkin penulis tidak dapat

menyelesaikan kegiatan dan skripsi ini.

Dengan penuh kesadaran, penulis mengakui masih terdapat berbagai ketidaksempurnaan dalam skripsi ini. Untuk itu, penulis dengan tulus membuka diri untuk menerima masukan, saran, dan kritik yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan skripsi ini. Sebagai penutup, penulis berharap skripsi ini dapat memenuhi tujuan yang diharapkan, serta dapat dikembangkan menjadi karya tulis skripsi yang lebih baik di kemudian hari dan memberikan kebermanfaatan bagi masyarakat luas.

Surabaya, 18 September 2025

Fadilah Zalzabilah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Masalah.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Sistem Informasi Management	18
2.2.1.1 Pengertian Sistem Informasi Management	18
2.2.1.2 Ruang Lingkup SIM.....	20
2.2.2 <i>Digital Marketing</i>	21
2.2.2.1 Pengertian <i>Digital Marketing</i>	21
2.2.2.2 Manfaat <i>Digital Marketing</i>	21
2.2.3 Loyalitas Pelanggan	22
2.2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	22
2.2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	23
2.2.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	24
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	24
2.2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	24
2.2.4.2 Model Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.5 <i>Customer Relationship Management</i>	28
2.2.5.1 Pengertian Sistem Informasi <i>Customer Relationship Management</i>	28
2.2.5.2 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	30
2.2.5.3 Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	31
2.2.5.4 Indikator <i>Customer Relationship Management</i>	32
2.2.5.5 Pengertian E-CRM.....	32
2.2.5.6 Peran E-CRM.....	33
2.2.5.7 Faktor Keberhasilan E-CRM	33
2.3 Hubungan Antar Variabel	34
2.3.1 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.3.2 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	34
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	35

2.4 Kerangka Berpikir.....	36
2.5 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
3.2.1 Definisi Operasional	40
3.2 Pengukuran Variabel.....	45
Sumber : Sugiyono (2020)	46
3.3 Populasi, Sampel, dan Penarikan Sampel	46
3.3.1 Populasi.....	46
3.3.2 Sampel.....	46
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	47
3.4 Teknik Pengambilan Data.....	48
3.5 Teknik Analisis Data.....	49
3.5.1 Uji Validitas	49
3.5.2 Uji Reliabilitas	50
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.6.1 Uji Normalitas.....	52
3.6.2 Uji Multikolienieritas	52
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	52
3.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	53
3.8 Uji Hipotesis	53
3.8.1 Uji t	53
3.8.2 Analisis Jalur.....	54
3.10 Jadwal Penelitian	55
BAB IV	57
PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Objek Perusahaan	57
4.1.1 Profil Perusahaan	57
4.1.2 Logo Perusahaan.....	58
4.1.3 Stuktur Organisasi Bank BRI.....	60
4.1.4 Visi dan Misi Bank BRI.....	62
4.2 Deskriptif Penelitian	63
4.2.1 Karakteristik Responden.....	63
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	65
4.3 Uji Instrumen Data.....	72
4.3.1 Uji Validitas	72
4.3.2 Uji Reliabilitas	73
4.4 Uji Normalitas Klasik	74
4.4.1 Uji Normalitas.....	74
4.4.2 Uji Multikolienieritas	75
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	76
4.6 Uji Hipotesis	78
4.6.1 Uji t	78
4.6.2 Analisis Jalur.....	82
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	83
4.7.1 Pengaruh Sistem Informasi Customer Relationship Managament terhadap Kepuasan Nasabah	83

4.7.2 Pengaruh Sistem Informasi Customer Relationship Managament terhadap Loyalitas Nasabah.....	84
4.7.3 Pengaruh Kepuasan nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	85
4.7.4 Sistem Informasi Customer Relationship Managament secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah	86
BAB V.....	85
PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna BRI Mobile Dari Tahun 2020-2024	8
Tabel 2.1 Matrix Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir.....	37
Tabel 3.1 Ringkasan Devinisi Operasional Variabel	43
Tabel 3.2 Tabel Pengukuran Skala Likert.....	46
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Bank Bri KCP Unit Sorowako	64
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Sistem Informasi CRM	65
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	67
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah	70
Tabel 4.7 Tabel Uji Validitas	72
Tabel 4.8 Tabel Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Sub Struktur I.....	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Sub Struktur II	77
Tabel 4.12 Uji t Sub Struktur I.....	78
Tabel 4.13 Uji t Sub Struktur II	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kurva Uji Simultan (Uji t).....	54
Gambar 3.2 Analisis Jalur.....	54
Gambar 4.1 Logo Bank BRI	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank BRI KCP Unit Sorowako	60
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	74
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Gambar 4.5 Hasil Kurva H1 Uji t	79
Gambar 4.6 Hasil Kurva H2 Uji t	80
Gambar 4.7 Hasil Kurva H3 Uji t	81
Gambar 4.8 Hasil Analisis Jalur.....	82

ABSTRAK

FADILAH ZALZABILAH, ANALISIS PENGARUH INTEGRASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI BANK BRI KCP UNIT SOROWAKO

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh integrasi Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BRI KCP Unit Sorowako. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik koefisien determinasi, uji t, dan analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui hubungan langsung maupun tidak langsung antar variabel. Sampel penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BRI KCP Unit Sorowako. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Sistem Informasi CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Sistem Informasi CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, serta Sistem Informasi CRM juga berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Temuan ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah memperkuat hubungan antara penerapan CRM dengan loyalitas nasabah. Implikasi penelitian ini adalah pentingnya optimalisasi penggunaan sistem informasi CRM agar pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan sesuai kebutuhan nasabah. Dengan demikian, bank dapat meningkatkan kepuasan sekaligus mendorong loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, BRI

ABSTRACT

FADILAH ZALZABILAH, ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) INTEGRATION ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY AT BRI BANK KCP UNIT SOROWAKO

This study aims to analyze the effect of the integration of the Customer Relationship Management (CRM) information system on customer satisfaction and loyalty at Bank BRI KCP Unit Sorowako. This research employed a quantitative method using determination, t-test, and path analysis to examine both the direct and indirect relationships among variables. The sample was obtained by distributing questionnaires to customers of Bank BRI KCP Unit Sorowako. The results indicate that: the CRM information system has a positive and significant effect on customer satisfaction, the CRM information system has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, and the CRM information system also indirectly affects customer loyalty through customer satisfaction as a mediating variable. These findings prove that customer satisfaction strengthens the relationship between CRM implementation and customer loyalty. The implication of this research is the importance of optimizing the CRM information system to provide faster, more accurate, and more personalized services. Thus, banks can enhance customer satisfaction and foster long-term customer loyalty.

Keywords: Customer Relationship Management, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, BRI