



**ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI PADA STRATEGI *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) KCP A.YANI
PALEMBANG**

SKRIPSI

KHAIRUN NISA

151410001

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**



**ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI PADA STRATEGI *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) KCP A.YANI
PALEMBANG**

KHAIRUN NISA

151410001

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar

Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Analisis Penerapan Teknologi pada Strategi *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Bank Negara Indonesia KCP A.Yani Palembang

KHAIRUN NISA
151410001

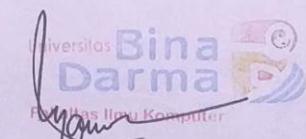
Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Pembimbing



Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

Palembang, 7 Februari 2020
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

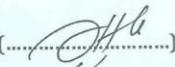


Scanned with
CamScanner

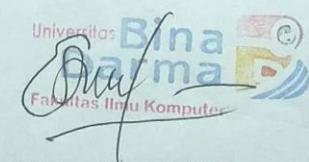
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul "Analisis Penerapan Teknologi pada Strategi *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Bank Negara Indonesia KCP A.Yani Palembang" Oleh "Khairun Nisa", telah dipertahankan di depan komisi pengaji pada hari Jumat, 7 Februari 2020

Komisi Pengaji

1. Ketua : **Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom** 
2. Anggota : **Yesi Novaria Kunang, S.T., M.Kom** 
3. Anggota : **Helda Yudistuti, M.Kom.** 

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.



SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : KhairunNisa

NIM : 151410001

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkannya ke dalam daftar rujukan
4. Saya bersedia tugas skripsi, dicek keasliannya, menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 7 Februari 2020
Yang membuat pernyataan,



KhairunNisa
NIM : 151410001



Scanned with
CamScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Jangan menanti hingga hari esok apa yang mampu anda kerjakan sekarang

Persembahan

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT
- Orang Tua Tercinta
- Teman-teman seangkatan
- Almamater Universitas Bina Darma

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui teknologi yang digunakan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP A. Yani dan mengetahui apakah teknologi yang diterapkan tersebut memberikan kepuasan terhadap nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP A. Yani. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode deskriptif ialah penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan mengajukan kuisioner kepada nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP A.Yani. Analisis ini tidak memerlukan perhitungan secara sistematis dan dilaksanakan dengan melihat hasil tabel pertanyaan yang diajukan kepada nasabah pada saat melakukan penelitian dan data tersebut diperoleh dari penyebaran kuesioner, Hasil pengumpulan data itu disajikan dalam bentuk table dan diolah menggunakan software SPSS versi 24. Pada penelitian ini telah ditentukan 2 variabel, yaitu variabel bebas atau variabel independen dan variabel terikat atau dependen. Yang menjadi variable bebas adalah *Customer Relationship Management* (X) terdapat 3 dimensi yaitu people, process, dan technology. Kemudian Kepuasan Pelanggan (Y) menjadi variable terikat atau dependen.

kata kunci :*Customer Relationship Management (CRM), Teknologi, Penelitian deskriptif, Variable penelitian.*

ABSTRACT

This study aims to determine the technology used by PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP A. Yani and know whether the technology applied is to give satisfaction to customers at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP A. Yani. The research method used in this research is descriptive research. Descriptive method is research which is then processed and analyzed to draw conclusions. While data collection is done by interviewing and submitting questionnaires to customers at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP A.Yani. This analysis does not require systematic calculation and is carried out by looking at the results of the table of questions asked to the customer when conducting research and the data obtained from the distribution of questionnaires. The results of the data collection are presented in table form and processed using SPSS software version 24. In this study 2 variables are determined, namely the independent variable or independent variable and the dependent or dependent variable. The free variable is Customer Relationship Management (X) there are 3 dimensions, namely people, process, and technology. Then Customer Satisfaction (Y) becomes the dependent or dependent variable.

keywords: *Customer Relationship Management (CRM), Technology, Descriptive Research, Research Variables.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Karuniannya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul “Analisis Penerapan Teknologi pada Strategi *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Bank Negara Indonesia KCP A.Yani Palembang” untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Komputer Strata Satu pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedi Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem informasi.
4. Ibu Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Ibu Yesi Novaria Kunang, S.T., M.Kom. dan Ibu Helda Yudiaستuti, M.Kom. sebagai penguji.
6. Orang tua Tercinta, yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
7. Terkhusus sahabat-sahabatku Juli Setiawan, Ratna Dewi, Wulan Purnama Sari, Yeni Yulianti, dan Yetri Novela Sari dan teman ABM Kost yang selalu memberikan support di dalam penyusunan skripsi dan juga ucapan terimakasih atas perhatiannya selama ini terhadap penulis.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini dan semoga bermanfaat bagi kita semua Aaamiiin.

Palembang, 7 Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER SAMPUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Umum	6
2.1.1 Sejarah Singkat	6
2.1.2 Visi dan Misi	8
2.1.3 Struktur Organisasi	9
2.1.4 Tugas dan Wewenang	9
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Analisis Penerapan Teknologi	11
2.2.2 Customer Relationship Management (CRM).....	12
2.2.3 Kepuasan Nasabah	15
2.2.4 Statistic Packadge for the Social Science (SPSS) Versi 24	16
2.2.5 Rancangan Konseptual	16
2.2.6 Hipotesis	17
2.2.7 Penelitian Sebelumnya	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Objek Penelitian	19
3.2 Alat dan Bahan	19
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	19
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.5 Skala Likert	21
3.6 Variabel Penelitian	21
3.7 Metode Penelitian	22
3.8 Definisi Operasional Variabel Penelitian	22

3.9 Instrumen Pengumpulan Data	23
3.10 Metode Analisis Data	23
3.10.1 Pengujian Kualitas Data.....	23
3.10.2 Uji Validitas	24
3.10.3 Uji Reliabilitas	24
3.10.4 Uji Asumsi Klasik	25
3.10.4.1 Uji Normalitas	25
3.10.4.2 Uji Heteroskedastisitas	25
3.10.5 Regresi	25
3.10.6 Uji Hipotesis	26
3.10.6.1 Uji T.....	26
3.10.6.2 Uji F	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.2 Profil Responden	29
4.2.1 Pekerjaan Responden	30
4.2.2 Jenis Kelamin	30
4.2.3 Pendidikan	31
4.2.4 Usia Responden.....	32
4.3 Hasil Analisis Data	32
4.3.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	33
4.3.3.1 Deskripsi Jawaban Responden	33
4.3.2 Uji Validitas	35
4.3.2.1 Uji Validitas X1	36
4.3.2.2 Uji Validitas X2	37
4.3.2.3 Uji Validitas X3	38
4.3.2.4 Uji Validitas Y	39
4.3.3 Uji Reabilitas	39
4.4 Uji Asumsi Klasik	42
4.4.1 Uji Normalitas.....	42
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	42
4.4.3 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	43
4.4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	44
4.4.4.1 Uji T.....	44
4.4.4.2 Uji F	45
BAB V PENUTUP	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	17

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Skala Likert</i>	21
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	22
Tabel 3.3 Implementasi Nilai a (<i>Alpha</i>) terhadap Reliabilitas	25
Tabel 4.1 Pekerjaan	30
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	31
Tabel 4.3 Pendidikan	31
Tabel 4.4 Usia	32
Tabel 4.5 <i>Descriptive Statistic</i>	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Jawaban Responden X1	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Jawaban Responden X2	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Jawaban Responden X3	34
Tabel 4.9 Hasil Uji Jawaban Responden Y	35
Tabel 4.10 Uji Validitas X1 Teknologi	36
Tabel 4.11 Uji Validitas X2 People	37
Tabel 4.12 Uji Validitas X3 Proses	38
Tabel 4.13 Uji Validitas Y.....	39
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas X1	40
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas X2	40
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas X3	41
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Y	41
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
Tabel 4.20 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4.21 Hasil Uji T	45
Tabel 4.22 Hasil Uji F	46
Tabel 4.23 Koefisien Determinasi	47