



**ANALISIS DAMPAK *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE  
BANKING (M-BANKING)* PADA BANK BRI KCP PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**YETRI NOVELA SARI**

**151410305**

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



**ANALISIS DAMPAK *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE  
BANKING (M-BANKING)* PADA BANK BRI KCP PALEMBANG**

**YETRI NOVELA SARI**

**151410305**

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer

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

## HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS DAMPAK CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE  
BANKING (M-BANKING) PADA BANK BRI KCP AMPERA PALEMBANG**

YETRI NOVELA SARI

151410305

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

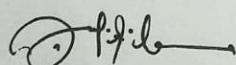
Palembang, 29 November 2019

Fakultas Ilmu Komputer

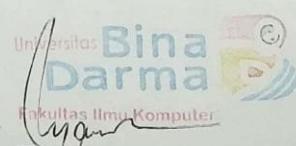
Universitas Bina Darma

Pembimbing

Dekan,



Taqrim Ibadi, M.Kom.



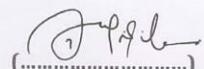
Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D

## HALAMAN PERSETUJUAN

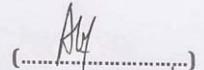
Skripsi berjudul " Analisis Dampak Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking (M-Banking) Pada Bank BRI KCP Ampera Palembang" Oleh "Yetri Novela Sari",telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat, 27 September 2019

Komisi Penguji

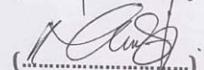
1. Ketua : Taqrim Ibadi, M.Kom



2. Anggota : Ari Muzakir, M.Cs



3. Anggota : Chairul Mukmin, M.Kom., MTCNA



Mengetahui,

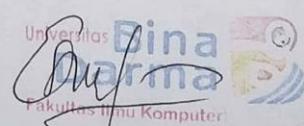
Palembang, September 2019

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 : Yetri Novela Sari

NIM : 151410305

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 memasukkan ke dalam daftar rujukan
4. Saya bersedia tugas skripsi, dicek keasliannya ,enggunakan 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, September 2019  
Yang membuat pernyataan,



Yetri Novela Sari  
NIM : 151410305

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

MOTTO :

Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini dan berharap untuk hari esok.

Persembahan

Kupersembahkan kepada :

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

## ABSTRAK

Bank BRI merupakan salah satu perusahaan menggunakan tata kelola terhadap hubungan antara perusahaan dengan nasabah melalui program *Customer Relationship Management* (CRM). CRM yang diterapkan oleh Bank BRI berfokus pada kepuasan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang bagus dan menjaga hubungan baik antara bank dan nasabah yang berujung pada keloyalitasan. Penelitian dilakukan untuk mengetahui dampak *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking (M-Banking)*. Penelitian menggunakan metode kuantitatif. Selain itu, peneliti menggunakan dua variabel yaitu *Customer Relationship Management* (CRM) dan Loyalitas Nasabah. Pada variabel Customer Relationship Management (CRM) memiliki indikator yaitu orang-orang profesional, proses yang didesain dengan baik, dan teknologi. Pada variabel loyalitas nasabah memiliki indikator yaitu transaksi, penggunaan produk, rekomendasi dan menolak produk. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Selanjutnya data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS versi 24. Data dikumpulkan dalam bentuk kuesioner kepada nasabah dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI KCP Ampera Palembang yang menggunakan *Mobile Banking (M-Banking)*. Dari hasil penelitian ini bahwa terdapat dampak yang positif *Customer Relationship Management* (CRM) dalam penggunaan *Mobile Banking (M-Banking)*.

**Kata Kunci :** *Customer Relationship Management (CRM), Loyalitas, Mobile Banking*

## **ABSTRACT**

*BRI Bank is one of the cooperation that use governance towards relationship between corporation and customer through Customer Relationship Management (CRM) program. CRM that is implemented by BRI Bank focuses on customer statification by providing good services and maintaining a good relationship between bank and customer which leads to customer loyalty. This research was conducted to discover the impact of Customer Relationship Management (CRM) on customer loyalty in using Mobile Banking (M-Banking). The research used kuantitative methods. Furthermore, there are two variables namely Cutomer Relationship Management (CRM) and Customer Loyalty. The indicators of Customer Relationship Management (CRM) variable are professional people, well-designed processes, and technology. Meanwhile the customer loyalty variable are transactions, product usage, recommendations and rejecting product. For the data collection methods that used are primary data and secondary data. Furthermore, the data obtained were processed using SPSS version 24. Data is collected in questionnare form to customers by using validity and reliabillity testing. The population in this study is BRI KCP Ampera Palembang customers who use Mobile Banking (M-Banking). From the result of this study, there is a positive impact on Customer Relationship Management (CRM) in the use of Mobile Banking (M-Banking).*

**Keywords :** *Customer Relationship Management (CRM), Loyalty, Mobile Banking*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul “Analisis Dampak *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking (M-Banking)* Pada Bank BRI KCP Ampera 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. Bapak Taqrim Ibadi, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak Ari Muzakir, M.Cs. dan Bapak Chairul Mukmin, M.Kom., MTCNA. sebagai penguji.
6. Orang tua Tercinta, Kakak dan adik yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
7. Sahabat-sahabatku ALAY (Wulan, Yeni, Khairun Nisa, Dewi dan Juli), Teman Spesial, ABM Kost dan rekan-rekan mahasiswa SIH 2015 yang selalu membantu 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 Aaamiin.

Palembang, September 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>COVER LUAR .....</b>	i
<b>COVER SAMPUL .....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	iv
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	v
<b>MOYYO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	vi
<b>ABSTRAK.....</b>	vii
<b>ABSTRACT .....</b>	viii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	1
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	2
<b>1.3. Batasan Masalah .....</b>	2
<b>1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....</b>	3
<b>1.4.1 Tujuan Penelitian .....</b>	3
<b>1.4.2 Manfaat Penelitian .....</b>	3
<b>1.5. Sistematika Penulisan .....</b>	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	5
<b>2.1 Tinjauan Umum .....</b>	5
<b>2.1.1 Sejarah Singkat .....</b>	5
<b>2.1.2 Visi dan Misi .....</b>	6
<b>2.1.3 Struktur Organisasi .....</b>	7
<b>2.2 Landasan Teori .....</b>	11
<b>2.2.1 Customer Relationship Management (CRM) .....</b>	11
<b>2.2.1.1 Tahapan CRM .....</b>	11
<b>2.2.2 Loyalitas Nasabah .....</b>	12
<b>2.2.3 Mobile Banking (M-Banking) .....</b>	12
<b>2.2.4 Definisi Operasional .....</b>	13
<b>2.2.5 Kerangka Pemikiran .....</b>	16
<b>2.2.6 Statistic Packadge for the Social Science (SPSS) Versi 24 .....</b>	16
<b>2.2.7 Penelitian Sebelumnya .....</b>	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	18
<b>3.1 Objek Penelitian .....</b>	18
<b>3.2 Alat dan Bahan .....</b>	18
<b>3.3 Waktu dan Tempat Penelitian .....</b>	19
<b>3.4 Populasi dan Sampel .....</b>	19
<b>3.4.1 Populasi.....</b>	19
<b>3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel .....</b>	19
<b>3.5 Metode Penelitian .....</b>	21
<b>3.6 Instrumen Pengumpulan Data .....</b>	21

3.7 Metode Analisis Data .....	22
3.7.1 Pengujian Kualitas Data.....	22
3.7.2 Uji Validitas .....	22
3.7.3 Uji Reliabilitas .....	23
3.7.4 Uji Asumsi Klasik .....	24
3.7.4.1 Uji Normalitas .....	24
3.7.4.2 Uji Multikolinearitas .....	24
3.7.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	24
3.7.5 Regresi .....	25
3.7.6 Uji Hipotesis .....	26
3.7.6.1 Uji T .....	26
3.7.6.2 Uji F .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	28
4.2 Pembahasan Responden .....	28
4.2.1 Profil Responden .....	28
4.2.1.1 Pekerjaan.....	29
4.2.1.2 Jenis Kelamin .....	29
4.2.1.3 Pendidikan .....	30
4.2.1.4 Umur Responden.....	31
4.2.2 Hasil Analisis Data .....	32
4.2.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	32
4.2.2.1.1 Deskripsi Jawaban Responden .....	32
4.2.2.2 Uji Validitas .....	35
4.2.2.3 Uji Reliabilitas .....	38
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	40
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	40
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas .....	41
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	41
4.2.3.4 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	42
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....	43
4.2.4.1 Uji T .....	43
4.2.4.2 Uji F .....	44
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi .....	7
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	16
Gambar 4.1 Diagram Pie Koefisien Determinasi.....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Skala Likert</i> .....	21
Tabel 3.2 Implementasi Nilai a ( <i>Alpha</i> ) terhadap Reliabilitas .....	23
Tabel 4.1 Pekerjaan .....	29
Tabel 4.2 Jenis Kelamin .....	30
Tabel 4.3 Pendidikan .....	30
Tabel 4.4 Umur .....	31
Tabel 4.5 <i>Descriptive Statistic</i> .....	32
Tabel 4.6 Hasil Uji Jawaban Responden X .....	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Jawaban Responden Y .....	34
Tabel 4.8 Uji Validitas X1 Manusia .....	35
Tabel 4.9 Uji Validitas X2 Proses .....	36
Tabel 4.10 Uji Validitas X3 Teknologi .....	36
Tabel 4.11 Uji Validitas Y .....	37
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas X .....	39
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Y .....	39
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas .....	40
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	41
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	41
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	42
Tabel 4.18 Hasil Uji T .....	43
Tabel 4.19 Hasil Uji F .....	44
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi .....	45