

**PENGARUH *RELATIONSHIP* MARKETING TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK CENTRAL ASIA CABANG PROBOLINGGO**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Pada Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



DISUSUN OLEH :

CHRISNANDA YANES PRISTIAN

NIM : 201711008

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Chrisnanda Yanes Pristian
NIM : 201711008
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi: Manajemen
Judul : PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK CENTRAL ASIA CABANG
PROBOLINGGO

Pasuruan, 22 Juni 2021

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH:

Pembimbing I



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd, M.SM
NIDN : 0724018601

Pembimbing II



Dra. Anni Yudiastuti, MP
NIDN : 0701056401

MENGETAHUI:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dra. Anni Yudiastuti, MP
NIDN : 0701056401

Ketua Prodi Manajemen



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd, M.SM
NIDN : 0724018601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
CENTRAL ASIA CABANG PROBOLINGGO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

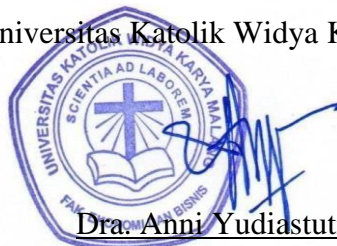
Nama : Chrisnanda Yanes Pristian

NIM : 201711008

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 24 Juni 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Manajemen Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang



Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIDN : 0701056401

DEWAN PENGUJI

1. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd, M.SM
NIDN : 0724018601
2. Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIDK : 8887223419
3. Dra. Anni Yudiastuti, MP
NIDN : 0701056401

TANDA TANGAN

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : “Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia Cabang Probolinggo” merupakan karya asli dari :


Nama : Chrisnanda Yanes Pristian
NIM : 201711008
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online oleh Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, menggunakan *Turnitin Plagiarism Checker* dan sudah memenuhi kriteria toleransi yaitu sebesar $\leq 30\%$

(surat keterangan deteksi plagiasi terlampir).

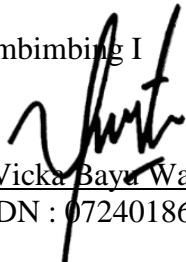
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pasuruan, 22 Juni 2021


(Chrisnanda Yanes Pristian)

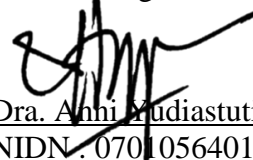
DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH:

Pembimbing I



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd, M.SM
NIDN : 0724018601

Pembimbing II



Dra. Anni Yudiastuti, MP
NIDN : 0701056401

MENGETAHUI:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dra. Anni Yudiastuti, MP
NIDN : 0701056401

Ketua Prodi Manajemen




J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd, M.SM
NIDN : 0724018601

HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN



SURAT KETERANGAN
No. 102 / PBL / 2021

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Chrisnanda Yanes Pristian
NIM : 20171008
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah melakukan Interview terkait layanan pada tanggal 7 April 2021 melalui Video Call untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia Cabang Probolinggo.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Probolinggo, 21 Juni 2021
Mengetahui,

Junarsih
Kepala Operasi Cabang

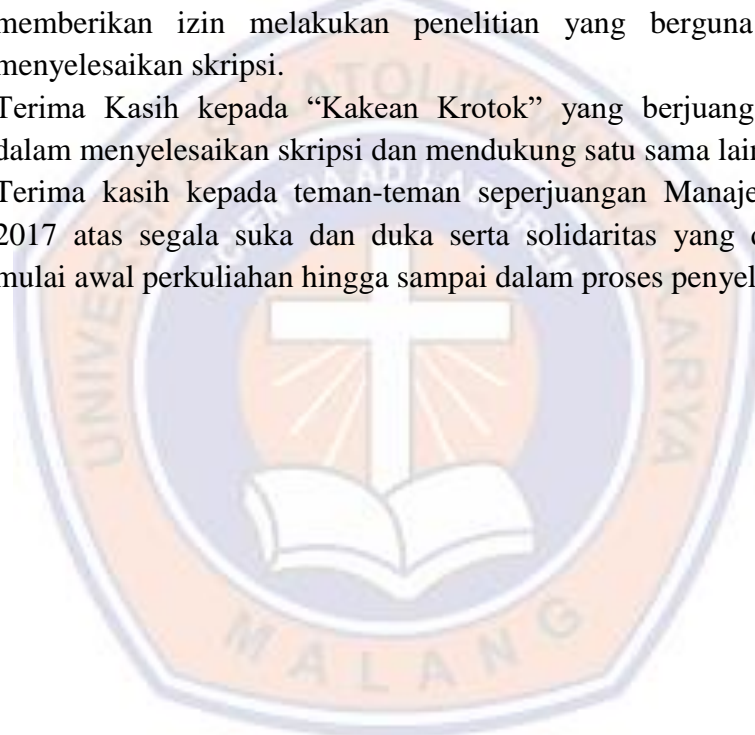
Sriwijayati
Kepala Layanan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Chrisnanda Yanes Pristian
NIM : 201711008
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Tempat/tanggal lahir : Pasuruan, 07 Juni 1999
Alamat : Jalan Semangka 5 E7 No. 06 Perum Bugul Permai,
Pasuruan
Nama Orng Tua : Tulus Basuki
Endang Setyawati
Riwayat Pendidikan : Tahun 2005 – 2011 : SDK Sang Timur Pasuruan
Tahun 2011 – 2014 : SMPK Sang Timur Pasuruan
Tahun 2014 – 2017 : SMAK Mgr. Soegijapranata
Pasuruan
Tahun 2017 – 2021 : Universitas Katolik Widya Karya
Malang

LEMBAR PERSEMBAHAN

1. Terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan Roh Kudus-Nya untuk selalu menyertai saya selama pengerjaan skripsi dari awal hingga dapat menyelesaikan skripsi.
2. Terima kasih kepada Mama Endang yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat untuk terus berjuang agar dapat menyelesaikan skripsi dan lulus tepat waktu.
3. Terima kasih kepada kakak-kakak saya yaitu Koko Yosi dan Cece Vita yang selalu memberikan dukungan serta selalu menyemangati dalam proses menyelesaikan skripsi.
4. Terima kasih kepada Bank Central Asia Cabang Probolinggo yang telah memberikan izin melakukan penelitian yang berguna untuk proses menyelesaikan skripsi.
5. Terima Kasih kepada “Kakean Krotok” yang berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi dan mendukung satu sama lain.
6. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Manajemen Angkatan 2017 atas segala suka dan duka serta solidaritas yang dilalui bersama mulai awal perkuliahan hingga sampai dalam proses penyelesaian skripsi.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kelimpahan rahmat, berkat dan kasih karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK CENTRAL ASIA CABANG PROBOLINGGO” dapat terselesaikan secara tepat waktu dan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Dalam proses penyelesaian skripsi tentu terdapat pula pihak-pihak yang turut membantu dalam memberikan motivasi dan bimbingan kepada peneliti. Maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang berkontribusi dalam proses penyelesaian skripsi:

1. Frater Dr. Klemens Mere, BHK, S.E., M.Pd., M.M., M.H., M.AP., selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang
2. Dra. Anni Yudiastuti, MP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang serta menjadi dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan, saran, motivasi dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
3. Ibu Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd, M.SM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang serta menjadi dosen pembimbing I yang telah memberikan masukan, saran, motivasi dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
4. Bapak/Ibu Dosen pengajar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama proses perkuliahan di Universitas Katolik Widya Karya Malang.
5. Ibu Junarsih selaku Kepala Operasional Cabang di Bank Central Asia Cabang Probolinggo yang telah izin melakukan penelitian, data-data, waktu yang sangat berguna demi kelancara penyelesaian skripsi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis meminta maaf dan berharap adanya kritik dan saran yang membangun sehingga di kemudian hari dapat memperbaiki dan agar dapat menjadi lebih baik lagi.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya yang dapat dijadikan sebagai referensi.

Pasuruan, 22 Juni 2021

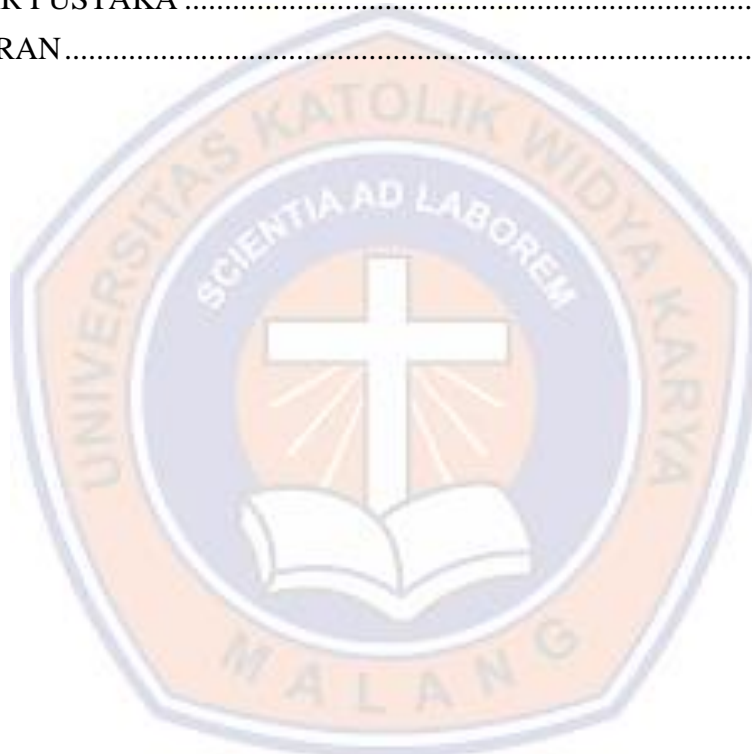
Peneliti

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI..... | i |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN..... | v |
| DAFTAR RIAYAT HIDUP | vi |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan dan Manfaat penelitian..... | 5 |
| 1. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 2. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 7 |
| A. Penelitian Terdahulu | 7 |
| 1. Persamaan | 12 |
| 2. Perbedaan | 12 |
| B. Tinjauan Pustaka | 13 |
| 1. Marketing (Pemasaran) | 13 |
| 2. Relationship Marketing..... | 14 |
| 3. Kepuasan Nasabah | 18 |
| C. Kerangka Pikir | 21 |
| D. Hipotesis..... | 21 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 23 |
| A. Jenis Penelitian..... | 23 |

| | |
|--|-----------|
| B. Ruang Lingkup Penelitian..... | 23 |
| C. Lokasi Penelitian..... | 23 |
| D. Populasi dan Sampel | 24 |
| 1. Populasi..... | 24 |
| 2. Sampel..... | 24 |
| E. Jenis dan Sumber Data..... | 24 |
| 1. Sumber Data..... | 24 |
| 2. Jenis Data | 25 |
| F. Definisi Operasional..... | 26 |
| G. Metode Pengumpulan Data..... | 28 |
| 1. Wawancara..... | 28 |
| 2. Kuesioner | 28 |
| 3. Dokumentasi | 29 |
| H. Teknik Analisis Data..... | 29 |
| 1. Uji Instrumen | 29 |
| 2. Uji Asumsi Klasik..... | 30 |
| 3. Analisis Regresi Linear Berganda | 32 |
| 4. Uji Hipotesis | 33 |
| BAB IV ANALISIS DAN INTEPRETASI DATA..... | 35 |
| A. Gambaran Umum Perusahaan..... | 35 |
| 1. Sejarah Perusahaan..... | 35 |
| 2. Visi dan Misi Perusahaan..... | 36 |
| 3. Struktur Organisasi | 37 |
| 4. Produk dan Jasa yang Dihasilkan..... | 37 |
| B. Hasil Penelitian | 40 |
| 1. Karakteristik Responden | 40 |
| 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 40 |
| 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 41 |
| 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 42 |
| 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 43 |
| 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah..... | 44 |
| C. Penyajian Data Penelitian | 44 |
| 1. Relationship Marketing..... | 45 |
| D. Analisis Data dan Intepretasi Data..... | 55 |
| 1. Uji Instrumen | 55 |
| 2. Uji Asumsi Klasik..... | 57 |

| | |
|--|----|
| 3. Analisis Regresi Linear Berganda..... | 59 |
| 4. Uji Hipotesis | 61 |
| 5. Variabel Dominan | 63 |
| 6. Koefisien Determinasi..... | 64 |
| E. Pembahasan..... | 65 |
| F. Implikasi Hasil Penelitian | 66 |
| BAB V PENUTUP..... | 70 |
| A. Kesimpulan | 70 |
| B. Saran..... | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA | 73 |
| LAMPIRAN..... | 75 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 7 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional | 26 |
| Tabel 4. 1 Deskriptif Responden Berdasarkan Umur | 40 |
| Tabel 4. 2 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 41 |
| Tabel 4. 3 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan | 42 |
| Tabel 4. 4 Deskriptif Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 43 |
| Tabel 4. 5 Deskriptif Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah | 44 |
| Tabel 4. 6 Deskripsi Frekuensi <i>Trust</i> (X1)..... | 45 |
| Tabel 4. 7 Deskripsi Frekuensi <i>Commitment</i> (X2)..... | 47 |
| Tabel 4. 8 Deskripsi Frekuensi <i>Communication</i> (X3) | 49 |
| Tabel 4. 9 Deskripsi Frekuensi <i>Conflict Handling</i> (X4)..... | 50 |
| Tabel 4. 10 Deskripsi Frekuensi <i>Reciprocity</i> (X5)..... | 52 |
| Tabel 4. 11 Deskripsi Frekuensi Kepuasan Nasabah (Y) | 53 |
| Tabel 4. 12 Deskripsi Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 56 |
| Tabel 4. 13 Deskripsi Uji Normalitas | 57 |
| Tabel 4. 14 Deskripsi Uji Multikolinearitas..... | 58 |
| Tabel 4. 15 Analisis Regresi Linear Berganda | 59 |
| Tabel 4. 16 Deskripsi Uji F..... | 61 |
| Tabel 4. 17 Deskripsi Uji t..... | 62 |
| Tabel 4. 18 Deskripsi Koefisien Determinasi | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pikir..... | 21 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi..... | 37 |
| Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedstisitas | 58 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Kuesioner..... | 75 |
| Lampiran 2 Data Tabulasi..... | 78 |
| Lampiran 3 Hasil Penelitian..... | 81 |
| Lampiran 4 Surat Keterangan Plagiasi Perpustakaan | 93 |
| Lampiran 5 Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi karya Ilmiah | 94 |



PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK CENTRAL ASIA CABANG PROBOLINGGO

ABSTRAK

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat membuat persaingan bisnis menjadi semakin ketat terutama dalam bidang perbankan dalam mempertahankan nasabah yang ada. Untuk mempertahankan nasabah yang telah percaya, bank menjalin hubungan pemasaran (*relationship marketing*) terhadap konsumen. Dengan penerapan *relationship marketing* dapat mempertahankan dan meningkatkan produk/layanan yang berkualitas dengan tujuan agar terciptanya kepuasan terhadap nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan nasabah secara simultan, (2) pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan (3) dimensi *relationship marketing* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Central Asia Cabang Probolinggo. Jenis penelitian ini menggunakan *explanatory research*. Sumber data menggunakan data primer dan sekunder. Populasi pada penelitian ini yaitu nasabah dengan sampel berjumlah 60 nasabah Bank Central Asia Cabang Probolinggo. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *relationship marketing* (X) yaitu *trust* (X1), *commitment* (X2), *communication* (X3), *conflict handling* (X4) dan *reciprocity* (X5) berpengaruh signifikan secara simultan. Sedangkan yang berpengaruh signifikan secara parsial yaitu *trust* (X1) dan *conflict handling* (X4) dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ serta *commitment* (X2), *communication* (X3), dan *reciprocity* (X5) tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial dengan tingkat signifikansi $> 0,50$. Variabel yang memiliki pengaruh dominan merupakan *trust* (X1) dengan nilai beta (0,358). Koefisien determinasi yang didapat yaitu 0,678 (67,8%) artinya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh *relationship marketing*, sedangkan 32,2% di pengaruh oleh faktor eksternal diluar penelitian ini.

Kata Kunci : *trust, commitment, communication, conflict handling, reciprocity, dan kepuasan nasabah.*