

SKRIPSI

**PENGARUH CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*), KUALITAS
PELAYANAN, KEPUTUSAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KB BUKOPIN
CABANG JEMBER**



Oleh :

PUTRI LINTANG SALSABILA

2210411132

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2025/2026

SKRIPSI

**PENGARUH CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*), KUALITAS
PELAYANAN, KEPUTUSAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KB BUKOPIN
CABANG JEMBER**



**Oleh :
PUTRI LINTANG SALSABILA
2210411132**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025/2026

PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Lintang Salsabila
NIM : 2210411132
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul "Pengaruh CRM (*Customer Relationship Management*), Kualitas Pelayanan, Keputusan Terhadap Loyalitas Nasabah Kb Bukopin Cabang Jember" adalah hasil karya saya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanandan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 24 Juli 2026
Yang Menyatakan,



Putri Lintang Salsabila
NIM. 2210411132

**PENGARUH CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*), KUALITAS
PELAYANAN, KEPUTUSAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KB BUKOPIN
CABANG JEMBER**

Oleh: PUTRI LINTANG SALSABILA

2210411132

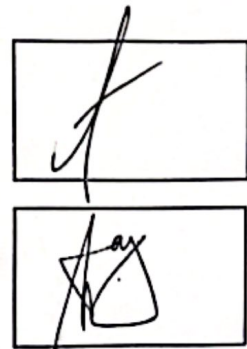


Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Abadi Sanosra, SE., MM.

:

Dosen Pembimbing Pendamping : Wahyu Eko Setyaningsih, SE., M.M.



PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ Pengaruh CRM (*Customer Relationship Management*), Kualitas Pelayanan, Keputusan Terhadap Loyalitas Nasabah Kb Bukopin Cabang Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 6 Agustus 2026

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Ketua Penguji

Dr. Nurul Qomariah, MM

NPK: 1967081010603426

Anggota 1,

Dr. Ahadi Sanosra, SE., MM

NPK: 1978071810509478

Anggota 2,

Dr. Wahyu/Eko Setyaningsih, SE., MM

NPK: 1979120811503633

Mengesahkan:



Dr. Maheni Ika Sari, SE., MM

NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi,

Septy Holisa Umamy, SE., MM

NPK: 19950922122091029

MOTTO

"Allah tidak mengatakan hidup ini mudah, Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

(Q.S Al- Insyirah; 5-6)

"Apa yang melewatkan ku tidak akan menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku, tidak akan pernah melewatkan ku"

(Umar bin Khattab)

"Let your dreams be bigger than your fears"



PERSEMBAHAN

1. Kepada cinta pertama sang penulis ayahanda tercinta, Nor Hidayat, skripsi ini penulis persembahkan kepada ayah yang mungkin tak selalu hadir dengan kata, namun selalu ada dalam doa dan usaha. Setiap langkah penulis hingga titik ini tak lepas dari restu, kerja keras, dan ketulusan ayah. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik memberikan motivasi hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
2. Kepada surgaku ibu Nanik Ismawati, beliau bukan hanya seorang ibu tetapi juga sahabat, guru, dan cahaya dalam setiap langkah penulis. Dari doanya yang tak pernah putus untuk menyebutkan nama penulis. Terimakasih untuk segala pengorbanan yang telah diberikan untuk penulis. Terimakasih untuk menjadi alasan penulis terus bangkit dan semangat di perantauan ini untuk menjalankan studi nya.
3. Kepada adik penulis Sultan Abi Langit, yang senantiasa menjadi penghibur dan penyemangat penulis, kamu adalah sosok yang mengajari menulis banyak hal tentang arti menerima dan menyayangi tanpa batas. Kamu adalah motivasi penulis untuk terus menjadi pribadi yang lebih baik dan selalu kuat dalam hal apapun.
4. Kepada keluarga besar tercinta, yang selalu menjadi tempat pulang, sumber kekuatan, penyemangat dalam setiap langkah penulis. Terimakasih atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta dukungan yang diberikan kepada penulis.
5. Kepada sahabat tercinta (misel, rani, bibah) dan teman-teman penulis lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu, perjumpaan kita di bangku perkuliahan merupakan anugerah yang tidak pernah penulis sangka sebelumnya. Terutama untuk Michelle gerardinova yahya sahabat penulis dari maba hingga saat ini, Terimakasih karena telah menjadi tempat berbagi cerita, saling menguatkan dimasa-masa sulit, selalu berada di sisi penulis, mendukung apapun kondisi penulis dan selalu percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan perjalanan di perantauan ini hingga sarjana. Semoga persahabatan kita tetap terjalin selamanya walau jarak memisahkan.
6. Kepada Bapak/Ibu dosen pembimbing Bpk Dr. Abadi Sanosra, SE.,MM dan Ibu Dr Wahyu Eko Setianingsih, SE.,MM yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran, ilmu, dan dukungan yang diberikan menjadi bekal yang sangat berharga dalam

perjalanan akademik saya. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah membimbing, mendidik, dan membagikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan. Setiap pelajaran, pengalaman, dan nilai yang diberikan akan menjadi bekal berharga dalam kehidupan dan masa depan saya.

7. Kepada seseorang yang belum bisa penulis tulis dengan jelas namanya disini. di belahan bumi manakah kehadiranmu? entah kita pernah berpapasan atau bahkan belum pernah bertemu sekalipun. Semoga setiap usaha dan doa selama ini menjadi bekal yang menyatukan kita di waktu yang telah ditetapkan-Nya dan semoga kita di beri kesempatan bertemu terlebih dahulu sebelum panggilan-Nya datang. Aamiin

8. Last but not least, terima kasih untuk Putri Lintang Salsabila, diri penulis sendiri atas perjuangan yang mungkin tidak banyak terlihat oleh orang lain, atas mimpi tentang karir besar yang diam-diam kamu perjuangkan. Namun kamu membuktikan bahwa kamu mampu mengimbangi segalanya dengan baik di tempat perantauan dan menyelesaikan perjalanan ini tepat waktu. Setiap lelah, setiap air mata, dan setiap doa yang terucap dalam diam adalah bukti keteguhan hatimu. Kamu telah melakukan yang terbaik. Teruslah melangkah dengan penuh keyakinan, dan jangan pernah meragukan kekuatan yang ada dalam dirimu. Kamu layak bangga, kamu layak bahagia. Dan hari ini, izinkan penulis berkata: I'm so proud of you, Putri Lintang Salsabila.

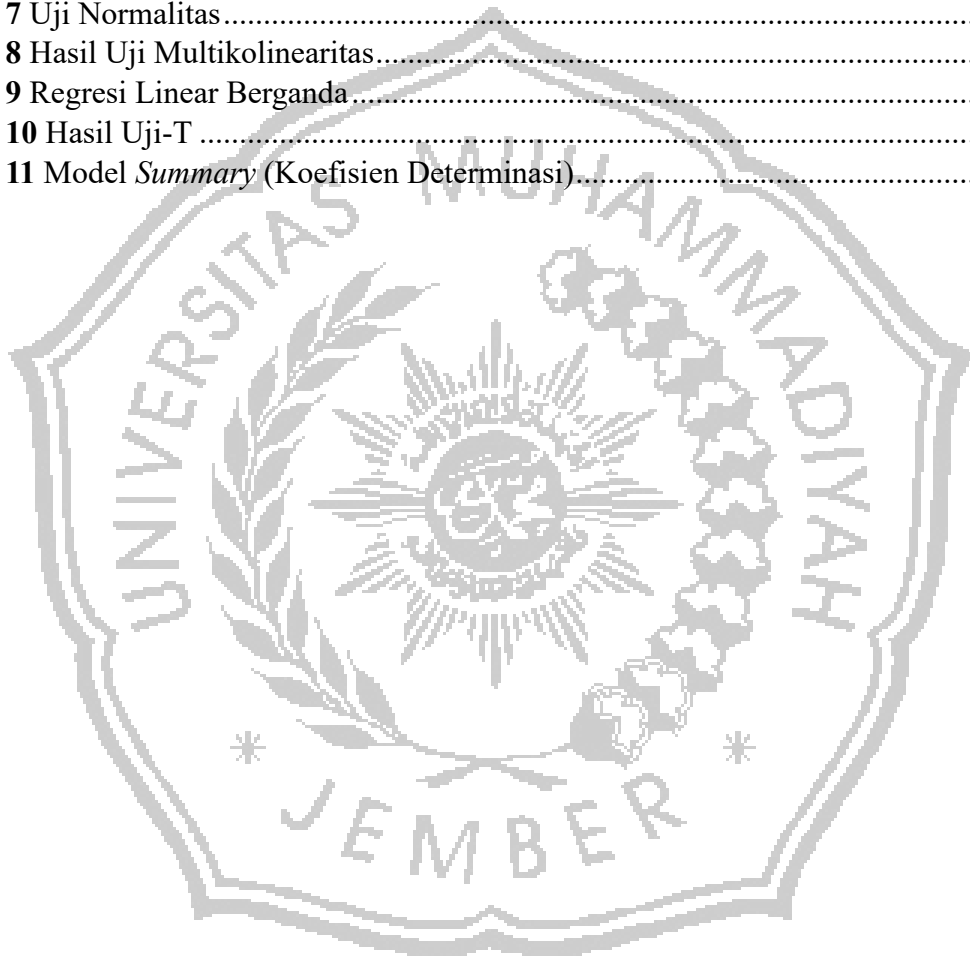
DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Grand Theory	9
2.2 Customer Relationship Management (CRM).....	10
2.3 Kualitas Pelayanan	11
2.4 Keputusan.....	13
2.5 Loyalitas Nasabah	14
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	16
2.7 Kerangka Konseptual	20
2.8 Hipotesis.....	21
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	24
3.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.3 Desain Penelitian.....	27
3.4 Populasi,Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.5 Jenis Data	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33

4.1	Gambaran Umum Bank KB Bukopin	33
4.2	Karakteristik Responden	33
4.3	Uji Instrumen Penelitian	33
4.3.1	Uji Validitas.....	42
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	43
4.4	Uji Asumsi Klasik	43
4.4.1	Uji Normalitas	43
4.4.2	Uji Multikolinearitas	44
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	45
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
4.5	Uji Hipotesis	46
4.5.1	Uji t (Parsial).....	46
4.5.2	Koefisien Determinasi (R^2)	47
4.6	Pembahasan	48
4.6.1	Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Loyalitas.....	48
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	49
4.6.3	Pengaruh Keputusan terhadap Loyalitas	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN		56
DOKUMENTASI		68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Rekening Bank Kb Bukopin Terdaftar	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4. 1 Jawaban Respoden Berdasarkan Variabel CRM	39
Tabel 4. 2 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4. 3 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Keputusan	40
Tabel 4. 4 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4. 5 Uji Validitas.....	42
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 7 Uji Normalitas	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4. 9 Regresi Linear Berganda.....	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji-T	47
Tabel 4. 11 Model <i>Summary</i> (Koefisien Determinasi).....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pemikiran	20
Gambar 3. 1 Skala Likert	29
Gambar 4. 1 Logo Bank Kb Bukopin	33
Gambar 4. 2 Wilayah Objek Penelitian.....	34
Gambar 4. 3 Barchart Usia.....	35
Gambar 4. 4 Pie Chart Jenis Kelamin	35
Gambar 4. 5 Pie Chart Pendidikan Terakhir	36
Gambar 4. 6 Pie Chart Pekerjaan	36
Gambar 4. 7 Pie Chart Lama Menggunakan Produk	37
Gambar 4. 8 Pie Chart Jenis Produk Yang Digunakan.....	38
Gambar 4. 9 Bar Chart Frekuensi Mengunjungi Kantor Bank	38
Gambar 4. 10 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	44
Gambar 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45

