

**SKRIPSI**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
(CRM) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK  
BRI KC BATULICIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

**LILIEK MEIRSELIN**

**NIM : D1A215220**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
BANJARMASIN  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI KC BATULICIN

- A. Nama Mahasiswa : Liliek Meirselin  
Nim : D1A215220
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat
- C. Tim Penguji
- a. Pembimbing  
Dr. Fitriyadi, M.Si  
NIP. 196701131994031001 (.....)
  - b. Penguji I  
Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
NIP. 197104201999031001 (.....)
  - c. Penguji II  
Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM  
NIPK. 19891207201712104001 (.....)

Koordinator  
Prodi Administrasi Bisnis

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 197511052001122001

Banjarmasin, 14 Maret 2023  
Ketua Pembimbing

Dr. Fitriyadi, M.Si  
NIP. 196701131994031001

Mengetahui  
Dekan Fisip ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si  
NIP.1973012219980211001

## RIWAYAT HIDUP



Liliek Meirselin adalah nama penulis skripsi ini. Lahir di Tanah Bumbu pada tanggal 29 Mei 1997 di Batulicin Provinsi Kalimantan Selatan. Penulis merupakan anak ke tiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Dedi Heryana dan Ibu Hadisyah. Penulis pertama kali masuk pendidikan di SDN 2 Tungkan Pangeran tamat pada tahun 2009, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Simpang Empat kemudian tamat pada tahun 2012. Setelah menyelesaikan pendidikan di SMPN, penulis melanjutkan pendidikan ke SMKN 1 Kusan Hilir dan tamat pada tahun 2015. Dan sekarang telah menyelesaikan pendidikan stars (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin pada tahun 2023.



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Liliek Meirselin  
Tempat/tanggal lahir : Plajau, 29 Mei 1997  
Nim : D1A215220  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat : Jl. Kupang GG Cianjur Ds. Sarigadung Kec. Simpang 4 Kab. Tanah Bumbu

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan hasil dari plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan perundang undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Batulicin, 14 Maret 2023

Saya yang bersangkutan



Liliek Meirselin  
D1A215220



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 1442/UN8.1.13/KP.10.00/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara :

1. Dr. Fitriyadi, M.Si
2. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
3. Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Liliek Meirselin  
NIM : D1A215220  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI KCP Batulicin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Jum'at, 25 November 2022  
J a m : 14.00 Wita s.d Selesai  
T e m p a t : Online

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 24 November 2022  
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Jum'at tanggal 25 bulan November tahun 2022, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1442/UN8.1.13/KP.10.00/2022 tanggal 25 November 2022 untuk menguji skripsi :

Nama : Lilick Meirselin  
NIM : D1A215220  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI KCP Batulicin  
Tempat Ujian : Online  
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai  
Nilai : 70,167 (A-)  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 25 November 2022

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Lilick Meirselin

1. Ketua : Dr. Fitriyadi, M.Pi. (Fitriyadi)
2. Sekretaris : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si (Irwansyah)
3. Anggota : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM (Rizki)

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. D e k a n  
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM  
NIP. 19760414 200112 1 003





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN  
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Fitriyadi, M.Si  
Jabatan : Dosen FISIP ULM  
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Liliek Meirselin  
NIM : D1A215220  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI KCP Batulicin

| No.    | Komponen Penilaian | Nilai Komponen | Bobot |
|--------|--------------------|----------------|-------|
| 1.     | Materi Skripsi     |                | 30%   |
| 2.     | Penulisan Skripsi  | 80             |       |
| 3.     | Presentasi Skripsi |                | 60%   |
| 4.     | Pengetahuan Umum   |                | 10%   |
| Jumlah |                    |                |       |
| Nilai  |                    | =              |       |

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 25 November 2022  
Ketua/Anggota Tim Penguji,

  
Dr. Fitriyadi, M.Si

Catatan :

| Angka    | Nilai | Bobot |
|----------|-------|-------|
| 80 - 100 | A     | 4,00  |
| 77 - 79  | A-    | 3,75  |
| 75 - 76  | B+    | 3,50  |
| 70 - 74  | B     | 3,00  |
| 66 - 69  | B-    | 2,75  |
| 61 - 65  | C+    | 2,50  |
| 55 - 60  | C     | 2,00  |
| 50 - 54  | D+    | 1,50  |
| 40 - 49  | D     | 1,00  |
| 0 - 39   | E     | 0     |







KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>


BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI  
MAHASISWA FISIP ULM

Nama : Liliek Meirselin  
NIM : DIA215220  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI KCP Batulicin

Nama Penguji I : Dr. Fitriyadi, M.Si

| No. | Koreksi (Saran Perbaikan)         |  |         |
|-----|-----------------------------------|--|---------|
| 1.  | Latar Belakang                    |  |         |
| 2.  | Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori |  |         |
| 3.  | Metode Penelitian                 |  | lihat   |
| 4.  | Hasil dan Pembahasan              |  | skripsi |
| 5.  | Lain-lain                         |  |         |

Banjarmasin, 25 November 2022  
Penguji I,

  
Dr. Fitriyadi, M.Si







KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN  
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM  
Jabatan : Dosen FISIP ULM  
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

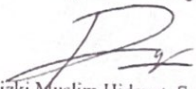
Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Liliek Meirselin  
NIM : D1A215220  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI KCP Batulicin

| No.    | Komponen Penilaian | Nilai Komponen | Bobot |
|--------|--------------------|----------------|-------|
| 1.     | Materi Skripsi     |                | 30%   |
| 2.     | Penulisan Skripsi  | 70             |       |
| 3.     | Presentasi Skripsi |                | 60%   |
| 4.     | Pengetahuan Umum   |                | 10%   |
| Jumlah |                    |                |       |
| Nilai  |                    |                | =     |

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 25 November 2022  
Ketua/Anggota Tim Penguji,

  
Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

Catatan :

| Angka    | Nilai | Bobot |
|----------|-------|-------|
| 80 - 100 | A     | 4,00  |
| 77 - 79  | A-    | 3,75  |
| 75 - 76  | B+    | 3,50  |
| 70 - 74  | B     | 3,00  |
| 66 - 69  | B-    | 2,75  |
| 61 - 65  | C+    | 2,50  |
| 55 - 60  | C     | 2,00  |
| 50 - 54  | D+    | 1,50  |
| 40 - 49  | D     | 1,00  |
| 0 - 39   | E     | 0     |





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN  
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
Jabatan : Dosen FISIP ULM  
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Liliek Meirselin  
NIM : D1A215220  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI KCP Batulicin

| No.    | Komponen Penilaian | Nilai Komponen | Bobot |
|--------|--------------------|----------------|-------|
| 1.     | Materi Skripsi     | 80             | 30%   |
| 2.     | Penulisan Skripsi  |                | 60%   |
| 3.     | Presentasi Skripsi |                | 10%   |
| 4.     | Pengertian Umum    |                |       |
| Jumlah |                    |                |       |
| Nilai  |                    | =              |       |

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 25 November 2022  
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

Catatan :

| Angka    | Nilai | Bobot |
|----------|-------|-------|
| 80 - 100 | A     | 4,00  |
| 77 - 79  | A-    | 3,75  |
| 75 - 76  | B+    | 3,50  |
| 70 - 74  | B     | 3,00  |
| 66 - 69  | B-    | 2,75  |
| 61 - 65  | C+    | 2,50  |
| 55 - 60  | C     | 2,00  |
| 50 - 54  | D+    | 1,50  |
| 40 - 49  | D     | 1,00  |
| 0 - 39   | E     | 0     |





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA  
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Liliek Meirselin  
NIM : D1A215220  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI KCP Batulicin

| No.             | Nama Penguji                   | Nilai | Tanda Tangan    |
|-----------------|--------------------------------|-------|-----------------|
| 1.              | Dr. Fitriyadi, M.Si            | 80    |                 |
| 2.              | Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si     | 80    |                 |
| 3.              | Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM | 79    |                 |
| Jumlah          |                                | 239   |                 |
| Nilai Rata-rata |                                | 79,67 | Nilai Akhir = A |

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 25 November 2022

Catatan :

| Angka    | Nilai | Bobot |
|----------|-------|-------|
| 80 - 100 | A     | 4,00  |
| 77 - 79  | A-    | 3,75  |
| 75 - 76  | B+    | 3,50  |
| 70 - 74  | B     | 3,00  |
| 66 - 69  | B-    | 2,75  |
| 61 - 65  | C+    | 2,50  |
| 55 - 60  | C     | 2,00  |
| 50 - 54  | D+    | 1,50  |
| 40 - 49  | D     | 1,00  |
| 0 - 39   | E     | 0     |







KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI  
MAHASISWA FISIP ULM

Nama : Liliek Meirselin  
NIM : DIA215220  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : ruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI KCP Batulicin

Nama Penguji II : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

| No. | Koreksi (Saran Perbaikan)         |  |  |
|-----|-----------------------------------|--|--|
| 1.  | Latar Belakang                    |  |  |
| 2.  | Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori |  |  |
| 3.  | Metode Penelitian                 |  |  |
| 4.  | Hasil dan Pembahasan              |  |  |
| 5.  | Lain-lain                         |  |  |

LIHAT SKRIPSI

Banjarmasin, 25 November 2022  
Penguji II,

  
Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI  
MAHASISWA FISIP ULM**

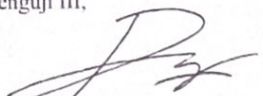
Nama : Liliek Meirselin  
NIM : D1A215220  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI KCP Batulicin

Nama Penguji III : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

| No. | Koreksi (Saran Perbaikan)         |  |  |
|-----|-----------------------------------|--|--|
| 1.  | Latar Belakang                    |  |  |
| 2.  | Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori |  |  |
| 3.  | Metode Penelitian                 |  |  |
| 4.  | Hasil dan Pembahasan              |  |  |
| 5.  | Lain-lain                         |  |  |

Handwritten notes in the table:  
- A large bracket spans across rows 2, 3, 4, and 5.  
- Next to the bracket, it says "lihat skripsi".  
- To the right of the bracket, it says "ACC".

Banjarmasin, 25 November 2022  
Penguji III,

  
Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM



## ABSTAK

**Liliek Meirselin, D1A215220, 2022, Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Batulicin. Dibawah bimbingan Fitriyadi.**

Penelitian skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Batulicin. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, tipe penelitian ini adalah asosiatif kausalitas yaitu tipe penelitian untuk menguji pengaruh pada variabel independen terhadap variabel dependen. Sampel diambil sebanyak 99 nasabah Bank BRI KC Batulicin dengan menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Customer Relationship Management* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Batulicin dengan besarnya sig  $0,000 < 0,05$ . Sumbangan pengaruh yang diberikan dari nilai Beta pada koefisien regresi linier sederhana sebesar 0,857 atau 85,7%. Nilai tersebut bertanda positif menandakan semakin meningkatnya *Customer Relationship Management* maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Batulicin.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, Loyalitas Nasabah



## ABSTRACT

**Lilik Meirselin, DIA215220, 2022, Effect of Customer Relationship Management on customer loyalty at Bank BRI KC Batulicin. Under the guidance of Fitriyadi.**

This thesis research aims to determine the effect of the influence of Customer Relationship Management on customer loyalty at Bank BRI KC Batulicin. The research approach used is a quantitative approach, this type of research is associative causality, namely the type of research to examine the effect of the independent variable on the dependent variable. Samples were taken as many as 99 customers of Bank BRI KC Batulicin using the slovin formula. Collecting data using a questionnaire. Data analysis used simple linear regression analysis.

The results showed that the Customer Relationship Management variable had a significant effect on customer loyalty at BRI Bank KC Batulicin with a sig of  $0.000 < 0.05$ . The contribution of the influence given from the Beta value on a simple linear regression coefficient of 0.857 or 85.7%. The value is positive, indicating that the increase in Customer Relationship Management will lead to higher customer loyalty at Bank BRI KC Batulicin.

**Keywords:** Customer Relationship Management, Customer Loyalty

## KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat-Nya, petunjuk serta kemudahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Batulicin” sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktu dengan penuh kesabaran dalam membimbing, memberikan saran, dan arahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sutarto Hadi, M.Si., M.Sc selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan serta saran yang berarti untuk kesempurnaan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan serta saran yang berarti untuk kesempurnaan dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan serta saran yang berarti untuk kesempurnaan dalam penyusunan skripsi.

7. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan ilmu pengetahuan hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala senantiasa melimpahkan berkah serta rahmat-Nya kepada kita semua, juga dapat menjadi amal ibadah kelak, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun diperlukan guna memperbaiki di kemudian hari. Besar harapan semoga hasil karya skripsi yang penulis buat ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya maupun bagi penulis sendiri.

Banjarmasin, 09 Juni 2022

Penulis



## PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tua, Kakak dan Adik terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
- ❖ Bapak Pimpinan Bank BRI KC Batulicin yang telah memberikan izin dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
- ❖ Seluruh Nasabah Bank BRI KC Batulicin yang sudah terlibat selama melakukan penelitian di lapangan, memberikan dukungan serta kesediaan waktunya pada saat pengumpulan data, penulis sangat mengucapkan terimakasih.
- ❖ Teman-teman dekat penulis dan rekan seperjuangan Administrasi Bisnis serta rekan penulis mengucapkan terima kasih setulusnya atas motivasi serta semangat yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik

***“Try not to become a man of success but a man of value”***

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| SKRIPSI.....   | i         |
| ABSTAK.....  | i         |
| ABSTRACT.....  | ii        |
| KATA PENGANTAR.....                                      | iii       |
| PERSEMBAHAN.....   | v         |
| DAFTAR ISI.....  | v         |
| DAFTAR TABEL.....  | vii       |
| DAFTAR GAMBAR.....                                       | viii      |
| <br>   |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian.....                       | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                 | 16        |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                               | 16        |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                              | 16        |
| <br>   |           |
| <b>BAB II TINJAUAN TEORI.....</b>                        | <b>18</b> |
| 2.1 Tinjauan Teori.....                                  | 18        |
| 2.1.1 Perbankan.....                                     | 18        |
| 2.1.2 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)..... | 19        |
| 2.1.3 Loyalitas Nasabah.....                             | 29        |
| 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....                      | 40        |
| 2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....                  | 42        |
| <br>   |           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                    | <b>45</b> |
| 3.1 Pendekatan Penelitian.....                           | 45        |
| 3.2 Desain Penelitian.....                               | 45        |
| 3.3 Lokasi Penelitian.....                               | 46        |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                             | 46        |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel.....                   | 48        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....                         | 51        |
| 3.7 Teknik Penentuan Skor.....                           | 52        |
| 3.8 Validitas dan Reliabilitas.....                      | 54        |
| 3.8.1 Uji Validitas.....                                 | 54        |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas.....                              | 55        |
| 3.9 Teknik Analisis Data.....                            | 56        |
| 3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif.....                 | 56        |
| 3.9.2 Uji Asumsi Normalitas.....                         | 56        |
| 3.9.3 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....         | 57        |
| 3.9.4 Uji Analisis Regresi secara Parsial (Uji t).....   | 58        |
| <br>   |           |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>                      | <b>59</b> |
| 4.1 Karakteristik Responden.....                         | 59        |

|                              |  |           |
|------------------------------|--|-----------|
| 4.2                          | Deskripsi Variabel Penelitian.....                 | 61        |
| 4.3                          | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....          | 70        |
| 4.4                          | Hasil Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas Data)..... | 72        |
| 4.5                          | Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....            | 73        |
| 4.6                          | Uji Regresi Secara Parsial (Uji t).....            | 75        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN.....</b> |  | <b>78</b> |
| 5.1                          | Pembahasan Hasil Penelitian .....                  | 78        |
| 5.2                          | Implikasi Hasil Penelitian .....                   | 82        |
| 5.3                          | Keterbatasan Penelitian.....                       | 86        |
| <b>BAB VI PENUTUP.....</b>   |  | <b>87</b> |
| 6.1                          | Kesimpulan.....                                    | 87        |
| 6.2                          | Saran.....   | 87        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   |  | <b>89</b> |



## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1  | Jumlah Nasabah Bank BRI KC Batulicin.....               | 3  |
| Tabel 3.1  | Definisi Operasional Variabel .....                     | 43 |
| Tabel 3.2  | Skala <i>Likert</i> .....                               | 46 |
| Tabel 3.3  | Rentang Nilai Kategori Jawaban Responden.....           | 47 |
| Tabel 4.1  | Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 60 |
| Tabel 4.2  | Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan.....     | 61 |
| Tabel 4.3  | Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan .....     | 61 |
| Tabel 4.4  | Karakteristik responden berdasarkan Usia .....          | 62 |
| Tabel 4.5  | Jaminan Kerahasiaan Dana Nasabah .....                  | 63 |
| Tabel 4.6  | Fasilitas Kartu Periorotas.....                         | 64 |
| Tabel 4.7  | Cepat dan Tanggap Melayani Nasabah .....                | 64 |
| Tabel 4.8  | Bersikap Ramah dan Sopan .....                          | 65 |
| Tabel 4.9  | Kerjasama yang baik.....                                | 65 |
| Tabel 4.10 | Kerjasama Menciptakan Hubungan Yang Baik.....           | 66 |
| Tabel 4.11 | Menggunakan Produk dan Jasa Bank BRI KC Batulicin ..... | 67 |
| Tabel 4.12 | Senang Dengan Pelayanan Bank .....                      | 67 |
| Tabel 4.13 | Tidak Berpindah Meskipun Memberikan Manfaat.....        | 68 |
| Tabel 4.14 | Tidak Berpindah Meskipun Memberikan Fasilitas.....      | 69 |
| Tabel 4.15 | Bank BRI KC Batulicin Mampu Menjaga Kepercayaan.....    | 69 |
| Tabel 4.16 | Ikut Mempromosikan Bank BRI KC Batulicin .....          | 70 |
| Tabel 4.17 | Uji Validitas.....                                      | 71 |
| Tabel 4.18 | Uji Reliabilitas .....                                  | 72 |
| Tabel 4.19 | Uji Normalitas Data.....                                | 73 |
| Tabel 4.20 | Uji Regresi Linier Sederhana.....                       | 74 |
| Tabel 4.21 | Uji Parsial (Uji t).....                                | 76 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |                           |    |
|------------|---------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Model Penelitian .....    | 38 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi ..... | 61 |