

**PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING DAN STRATEGI  
KOMUNIKASI  
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY  
Studi Kasus pada Bank Negara Indonesia (BNI)  
Cabang Serang-Banten**

SKRIPSI

Nama : Rizky Cyrus  
NIM : 43108110136



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013

**PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING DAN  
STRATEGI KOMUNIKASI  
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY  
Studi Kasus pada Bank Negara Indonesia (BNI)  
Cabang Serang-Banten**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Rizky Cyrus  
NIM : 43108110136



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizky Cyrus

NIM : 43108110136

Program Studi : Manajemen – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat ( penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 03 April 2013



(Rizky Cyrus)

NIM : 43108110136

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizky Cyrus  
NIM : 43108110136  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Relationship Marketing  
Dan Strategi Komunikasi Terhadap Customer  
Loyalty Studi Kasus Pada Bank Negara  
Indonesia (BNI) Cabang Serang-Banten  
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :  
Pembimbing Skripsi

  
( Tafiprios, SE, MM )

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan,

Ketua Program Studi  
Manajemen - S1



(Dr. Wiwik Utami, Ak, CA)



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

**LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

Skripsi

**PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING DAN STRATEGI  
KOMUNIKASI  
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY  
Studi Kasus pada Bank Negara Indonesia (BNI)  
Cabang Serang-Banten**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**Rizky Cyrus**


**43108110136**

Telah dipertahankan di depan Dewan penguji pada tanggal 21 Agustus 2013 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**Susunan Dewan Penguji :  
Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi**

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

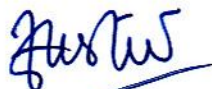
  
Tafiprios, SE, MM

**Anggota Dewan Penguji**



Ir. Sahibul Munir, SE, MSi

**Anggota Dewan Penguji**



Hesti Maheswari, SE, MSi

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

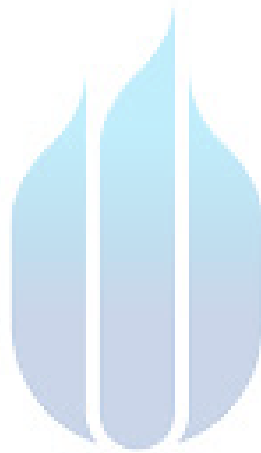
Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala petunjuk, kesehatan dan rahmat yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat di dalam memperoleh gelar Sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulisan skripsi ini selesai dengan bantuan berbagai pihak yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Karenanya, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Wiwik Utami, Ak, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Ketua Program Studi manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Tafiprios, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanan dalam studi dan dalam pembuatan skripsi ini.

6. Teristimewa kepada Bapak dan Ibu ku tercinta, dan seluruh keluarga yang telah memberikan nasehat, dukungan dan doa restu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan pahala dan balasan yang berlipat ganda atas amal dan budi baik semua pihak tersebut di atas. Amin. Akhirnya, dari segala ketulusan hati semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



Jakarta, 05 April 2013

Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran .....	9
2.2 Konsep Pemasaran Holistik .....	9



2.2.1	Orientasi Pemasaran Holistik dan Nilai Pelanggan.....	9
2.2.2	Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
2.3	Bauran Pemasaran .....	11
2.4	Pengertian Relationship Marketing .....	13
2.5	Pengertian Strategi Komunikasi .....	24
2.6	Pengertian Customer Loyalty .....	37

### BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
3.1.1	Objek Penelitian .....	42
3.1.2	Gambaran Umum Instansi .....	42
3.1.3	Visi dan Misi Instansi .....	45
3.2	Desain Penelitian .....	46
3.3	Hipotesis .....	47
3.4	Variabel dan Skala Pengukuran .....	47
3.4.1	Variabel .....	47
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	49
3.6	Populasi dan Sample Penelitian .....	53
3.7	Metode Pengumpulan data .....	46
3.8	Jenis data .....	56
3.9	Metode Analisis Data .....	56
3.9.1	Uji Validitas .....	56
3.9.2	Uji Reliabilitas .....	57

3.9.3	Teknik Analisis Data .....	58
3.9.4	Uji Asumsi Klasik .....	58
3.9.5	Uji Heteroskedastisitas .....	58
3.9.6	Uji Normalitas .....	59
3.9.7	Koefisien Determinasi .....	59
3.9.8	Uji Regresi Linier Berganda .....	60
3.9.9	Pengujian Koefisien Persamaan Regresi .....	60
3.9.9.1	Uji F (Simultan) .....	60
3.9.9.2	Uji t (Parsial) .....	62

#### BAB IV. METODE ANALISIS DATA

4.1	Karakteristik Responden .....	64
4.1.1	Jenis Kelamin Responden .....	64
4.1.2	Usia Responden .....	65
4.1.3	Pendidikan Terakhir Responden .....	66
4.1.4	Pekerjaan Responden .....	67
4.1.5	Pendapatan Responden .....	68
4.2	Analisis Jawaban Responden Relationship.....	68
4.3	Analisis Jawaban Startegi Komunikasi .....	76
4.4	Analisis Jawaban Customer Loyalty .....	82
4.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	91
4.5.1	Uji Validitas .....	91
4.5.2	Uji Relibilitas .....	93
4.6	Uji Asumsi Klasik .....	94

4.6.1 Uji Normalitas .....	95
4.6.2 Uji Heterokedastisitas .....	96
4.7 Analisis Pengaruh Relationship Marketing dan Strategi Komunikasi Terhadap Customer Loyalty .....	97
4.7.1 Persamaan Regresi Linier .....	97
4.7.2 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	99
4.7.3 Pengujian Koefisien Persamaan Regresi .....	100
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	103
5.2 Saran .....	104
DAFTAR PUSTAKA .....	105



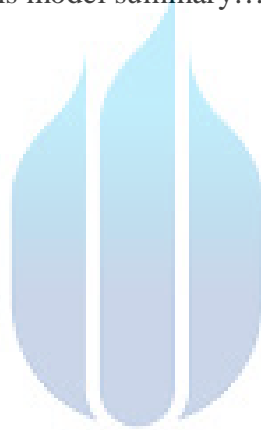
## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Skor jawaban dari pertanyaan tentang pengaruh Relationship marketing dan strategi komunikasi terhadap customer loyalty..... 48
Tabel 3.2	Operasional variabel ..... 51
Tabel 4.1	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin..... 64
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan Usia..... 65
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir. 66
Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ..... 67
Tabel 4.5	Karakteristik responden berdasarkan pendapatan per bulan 68
Tabel 4.6	Pernyataan responden mengenai responden mengenai BNI Cabang Serang-Banten memahami keinginan nasabah dan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan nasabah..... 69
Tabel 4.7	Pernyataan responden mengenai Pernyataan responden mengenai Karyawan BNI Cabang Serang-Banten selalu berpenampilan menarik ..... 70
Tabel 4.8	Pernyataan responden mengenai Pernyataan responden mengenai Karyawan BNI Cabang Serang-Banten telah dibuktikan melalui pemberian pelayanan prima ..... 71
Tabel 4.9	Pernyataan responden mengenai Pernyataan responden mengenai BNI Cabang Serang-Banten selalu berupaya melakukan pendekatan utama untuk kepuasan nasabah .... 72
Tabel 4.10	Pernyataan responden mengenai Pernyataan responden mengenai Karyawan BNI Cabang Serang-Banten selalu

	dapat melayani dengan baik setiap keluhan nasabah .....	73
Tabel 4.11	Pernyataan responden mengenai Pernyataan responden mengenai Nasabah selalu merespon setiap kebijakan dari BNI Cabang Serang-Banten .....	74
Tabel 4.12	Pernyataan responden mengenai Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Relationship Marketing .....	75
Tabel 4.13	Pernyataan responden mengenai Pernyataan responden mengenai Tujuan dalam berpromosi yang di lakukan BNI Cabang Serang-Banten sudah tepat .....	77
Tabel 4.14	Pernyataan responden mengenai Pernyataan responden mengenai Setiap karyawan BNI Cabang Serang-Banten selalu dapat memberikan pemahaman dan interpretasi informasi yang disampaikan kepada nasabah .....	78
Tabel 4.15	Pernyataan responden mengenai Pernyataan responden mengenai Pesan informasi yang disampaikan BNI Cabang Serang-Banten melalui media massa selalu dapat diterima dengan baik oleh nasabah .....	79
Tabel 4.16	Pernyataan responden mengenai Karyawan BNI Cabang Serang-Banten selalu efisiensi dan efektifitas dalam penyampaian informasi kepada nasabah .....	80
Tabel 4.17	Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Strategi Komunikasi.....	81
Tabel 4.18	Pernyataan responden Pernyataan responden mengenai Karyawan BNI Cabang Serang-Banten Selalu bersikap Ramah .....	83

Tabel 4.19	Pernyataan responden mengenai Pernyataan responden mengenai Pelayanan yang diberikan BNI Cabang Serang-Banten telah sesuai harapan nasabah .....	84
Tabel 4.20	Pernyaaan responden mengenai Pernyataan responden mengenai Nasabah Puas atas jaminan keamanan dana simpanan .....	85
Tabel 4.21	Pernyataan responden mengenai Pernyataan responden mengenai Karyawan BNI Cabang Serang-Banten selalu menindaklanjuti setiap keluhan nasabah .....	86
Tabel 4.22	Pernyataan responden mengenai Pernyataan responden mengenai BNI Cabang Serang-Banten sangat memahami <i>Mutu</i> dan berupaya mengimpementasikannya melalui pelayanan yang diberika .....	87
Tabel 4.23	Pernyataan responden Pernyataan responden mengenai BNI Cabang Serang-Banten selalu mendorong karyawannya untuk melayani pelanggan dengan ramah dan bersahabat.....	88
Tabel 4.24	Pernyataan responden mengenai Pernyataan responden mengenai Wewenang dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah .....	89
Tabel 4.25	Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Customer Loyalty .....	90
Tabel 4.26	Uji Validitas terhadap Variabel $X_1$ dan $X_2$ .....	92

Tabel 4.27	Uji Validitas terhadap Variabel Y Customer Loyalty.....	92
Tabel 4.28	Hasil Uji Reliabilitas Relationship Marketing .....	93
Table 4.29	Hasil Uji Reliabilitas Strategi Komunikasi .....	93
Tabel 4.30	Hasil Uji Reliabilitas Customer Loyalty .....	94
Tabel 4.31	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	95
Tabel 4.32	Coefficients.....	97
Tabel 4.33	Hasil Analisis model summary.....	99



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

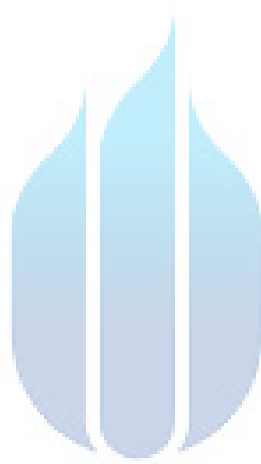
	Halaman
Gambar 4.1 <i>Scatterplot</i> .....	96





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner .....	
Lampiran 2 : Data Penelitian .....	
Lampiran 3 : Surat Ijin dan Pengantar Penelitian .....	



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA