

**PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP KESETIAAN
PELANGGAN PADA NASABAH BANK BRI KCP MANGGA BESAR**

SKRIPSI

N a m a : MOCHAMMAD IQBAL

N I M : 43109120071



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

**PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP
KESETIAAN PELANGGAN PADA NASABAH BANK BRI KCP
MANGGA BESAR**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI DAN BISNIS

Program Studi Manajemen Strata 1

Nama : Mochammad Iqbal

Nim : 43109120071



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Mochammad Iqbal

NIM : 43109120071

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri yang merupakan hasil penelitian, pengolahan dan analisis saya sendiri serta bukan merupakan replikasi maupun saduran dari hasil karya atau hasil penelitian orang lain.

Apabila terbukti skripsi ini plagiat atau replikasi, maka skripsi dianggap gugur dan harus melakukan penelitian ulang untuk menyusun skripsi baru dan kelulusan serta gelarnya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini di buat dengan segala akibat yang timbul dikemudian hari menjadi tanggung jawab saya.

Jakarta, 12 Januari 2012



(Mochammad iqbal)

NIM : 43109120071

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mochammad Iqbal

NIM : 43109120071

Program Studi : Manajemen strata-1

Judul Skripsi : **PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP
KESETIAAN PELANGGAN PADA NASABAH BANK BRI
KCP MANGGA BESAR**

Tanggal Lulus Ujian : 12 Januari 2012

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi



(Dr. Rina Astini,SE.,MM)

Dekan



(Dr. Wiwik Utami, Ak. MS)

Ketua Program Studi Manajemen S1



(Arief Bowo Prayoga Kasmu SE.,MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN PADA NASABAH BANK BRI KCP MANGGA BESAR

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Mochammad Iqbal

43109120071

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 12 Januari 2012

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



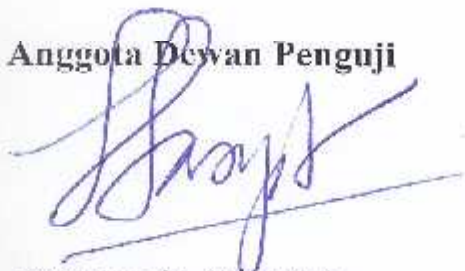
Dr. Rina Astini, SE.,MM

Anggota Dewan Penguji



Daru Asih, SE,M.Si

Anggota Dewan Penguji



RM.Rasyid, SE.,MM

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak curahan rahmat dan kasih sayang serta nikmatnya yang tidak dapat dihitung dan dinilai selain dengan sebuah kesyukuran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH PENJUALAN SISTEM KREDIT TERHADAP TINGKAT PROFITABILITAS PADA PT. MUSTIKA RATU Tbk” ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Shalawat serta salam tak lupa penulis sanjungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita umat nya sekalian dari zaman kegelapan hingga ke zaman yang terang benderang pada saat ini yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan penerangan cahaya di kala kegelapan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Ekonomi Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkenan memberikan bantuan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain :

1. Ibu Wiwik Utami selaku Dekan, Bapak Arief selaku Ketua Program Studi Manajemen.
2. Bapak Tri Wahyono, SE., MM selaku Pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan, pengarahan, masukan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, Dewan Penguji Bapak Hasanuddin Pasiama, SE., M.Si dan Dr. Cecep Winata, MS.
3. Mama tersayang, yang selalu memberikan doa restu, motivasi, kasih sayang, kerja keras dan perjuangannya semoga kelulusan ini menjadi hadiah terindah untuk beliau yang pernah aku berikan. Serta untuk Alm. Bapak, walaupun jauh disana namun cintamu selalu kurasakan dalam hati dan semoga Allah SWT mengampuni dosa-dosamu dan menerima segala amal baik yang beliau lakukan selama di dunia.

4. Kakak-kakak ku tersayang, Mas Agus, Mas Fery dan Mba Indah dan keluarga besar yang selalu memberikan masukan, motivasi dan doanya.
5. Teman-teman Manajemen Keuangan Mercu Buana Jakarta angkatan XV dan teman-teman Sekretaris di KPPU yang telah memberikan supportnya.

Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih kurang sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Penulis

Mochammad iqbal

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYASENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBINGSKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	3
C. BATASAN MASALAH.....	3
D. TUJUAN PENELITIAN.....	3
E. MANFAAT PENELITIAN.....	3

BAB II LANDASAN TEORI

A. MANAJEMEN KEUANGAN.....	5
1. PENGERTIAN MANAJEMEN KEUANGAN.....	5
2. FUNGSI MANAJEMEN KEUANGAN.....	6
3. TUJUAN MANAJEMEN KEUANGAN.....	7

B. PIUTANG.....	8
1. PENGERTIAN PIUTANG.....	8
2. KLASIFIKASI PIUTANG.....	9
3. KARAKTERISTIK PIUTANG.....	10
4. PERPUTARAN PIUTANG.....	13
5. PENGELOLAAN PIUTANG.....	14
C. ANALISARASIO KEUANGAN.....	15
1. RASIO LIKUIDITAS.....	16
2. RASIO SOLVABILITAS.....	18
3. RASIO AKTIVITAS.....	19
4. RASIO PROFITABILITAS.....	21
D. REGRESILINIER SEDERHANA.....	23
E. HUBUNGAN PIUTANG DAGANG DENGAN PROFITABILITAS.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	27
1. SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN.....	27
2. STRUKTUR ORGANISASI.....	29
B. PENELITIAN.....	34
1. OBJEK PENELITIAN.....	35
2. DESAIN PENELITIAN.....	35
3. HIPOTESIS.....	36
4. VARIABEL DAN SKALA PENGUKURANNYA...36	
5. METODE PENGUMPULAN DATA.....	36

6.	JENIS DATA.....	37
7.	METODE ANALISIS DATA.....	37

BAB IV ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN

A.	LAPORAN KEUANGAN PT. MUSTIKA RATU Tbk.....	40
1.	RASIO AKTIVITAS.....	41
2.	RASIO PROFITABILITAS.....	45
B.	ANALISA PENJUALAN KREDIT PT.MUSTIKA RATU Tbk.....	51
C.	ANALISA PROFITABILITAS PT.MUSTIKA RATU Tbk...	53
D.	ANALISIS REGRESI.....	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	KESIMPULAN.....	64
B.	SARAN.....	65

DAFTAR PUSTAKA.....	66
----------------------------	-----------