

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Nasabah *Payroll* Divisi *National Non-Branch Sales*/NNBS
PT. Bank Permata Jakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Prima Putra Perdana
NIM : 43114120340**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prima Putra Perdana

Nim : 43114120340

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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.

Jakarta, 17 Agustus 2017



Prima Putra Perdana

NIM : 43114120340

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Prima Putra Perdana
NIM : 43114120340
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah *Payroll Divisi National Non-Branch Sales/NNBS PT. Bank Permata Jakarta*)
Tanggal Lulus Ujian : 30 Agustus 2017

Disahkan oleh :

Pembimbing,




Zulfitri, MP., MM
Tanggal : 2/9/17

Ketua Penguji,



Yuhartil, SE., ME
Tanggal : 6-9-2017

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA
Tanggal : 7/9/17

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dudi Permana, MM., Ph.D
Tanggal : 6/9-2017

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul skripsi yang penulis ambil, sebagai berikut: **“Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah *Payroll* Divisi *National Non-Branch Sales*/NNBS PT. Bank Permata Jakarta)”**.

Tujuan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dukungan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan berhasil terutama Bapak Zulfitri, MP, MM selaku dosen pembimbing skripsi ini yang telah memberikan waktu, saran, dan bimbingannya kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tua Bapak Alm. Ahmad Sofyan dan Ibu Titin Fatimah, atas segala doa, cinta dan motivasinya yang begitu tulus dan ikhlas tiada henti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dudi Permana, ST., MM., Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Agnes Catur Utami, S.E, yang telah banyak memberikan dukungan, doa dan berjuang bersama menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung selama proses pendidikan dan penelitian.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Agustus 2017

PRIMA PUTRA PERDANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran	9
2.1.2. <i>Relationship Marketing</i>	10
2.1.3. Pengertian Pelayanan	17
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	19
2.1.5. Penelitian Terdahulu	22
2.2. Rerangka Pemikiran	26
2.3. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.2. Desain Penelitian	29
3.3. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	30
3.4. Populasi dan Sampel	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6. Metode Analisis	35
3.6.1. Teknik Pengolahan Data	35
3.6.2. Teknik Analisis Data	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas.....	36
3. Uji Asumsi Klasik	37
a. Uji Normalitas.....	37
b. Uji Multikolinearitas.....	37
c. Uji Heterokedastisitas	38
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
a. Koefisien Determinasi (R-square)	39
5. Uji Hipotesis.....	40
a. Uji Parsial (Uji T)	40
b. Uji Simultan (Uji F).....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.1.1. Sejarah Singkat	42
4.1.2. <i>National Non Branch Sales</i> (NNBS)	44
4.1.3. Struktur Organisasi	45
4.1.4. Kegiatan Usaha Utama	46
4.1.5. Visi & Misi	47
4.1.6. <i>Brand Promise</i>	47

4.1.7. Nilai-nilai Utama	47
4.2. Statistik Deskriptif	48
4.2.1. Karakteristik Responden.....	48
4.2.2. Karakteristik Jawaban Responden	52
1. Kuesioner Variabel <i>Relationship Marketing</i>	52
2. Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	55
3. Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah	58
4.3. Kualitas Instrumen Penelitian	61
4.3.1. Uji Validitas	61
4.3.2. Uji Reliabilitas	63
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.1. Uji Normalitas.....	65
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	67
4.4.3. Uji Heterokedastisitas	69
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda	70
4.5.1. Koefisien Determinasi	72
4.6. Uji Hipotesis	73
4.6.1. Uji Parsial (Uji T)	73
4.6.2. Uji Simultan (Uji F).....	75
4.7. Pembahasan.....	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	79
5.2. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA	82
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	84
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Data Nasabah Payroll Semester I 2017	2
1.2	Perkembangan jumlah mesin ATM menurut masing-masing Bank 2010-2014 (Unit)	4
2.1	Penelitian Terdahulu	22
3.1	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	31
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	49
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	51
4.6	Notasi Variabel <i>Relationship Marketing</i>	52
4.7	Karakteristik Jawaban Responden Variabel <i>Relationship Marketing</i>	53
4.8	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Relationship Marketing</i>	54
4.9	Notasi Variabel Kualitas Pelayanan	55
4.10	Karakteristik Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	56
4.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	57
4.12	Notasi Variabel Kepuasan Nasabah	58
4.13	Karakteristik Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah	59
4.14	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah	60

4.15	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Relationship Marketing</i>	61
4.16	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	62
4.17	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	63
4.18	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Relationship Marketing</i>	64
4.19	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
4.20	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	65
4.21	Hasil Uji Normalitas Residual One-Sample Kolmogorov- Smirnov	67
4.22	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
4.23	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	71
4.24	Hasil Uji Koefisien Determinasi	73
4.25	Hasil Uji T.....	74
4.26	Hasil Uji F.....	75



DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran	27
4.1	Struktur Organisasi <i>National Non Branch Sales</i> (NNBS) PT Bank Permata.....	45
4.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	66
4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas	70



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	84
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	89
Lampiran 3 Karakteristik Jawaban Responden Variabel <i>Relationship Marketing</i>	92
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Relationship Marketing</i>	95
Lampiran 5 Karakteristik Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	96
Lampiran 6 Karakteristik Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	98
Lampiran 7 Karakteristik Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah.....	99
Lampiran 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah.....	101
Lampiran 9 Hasil Output Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Relationship Marketing</i>	102
Lampiran 10 Hasil Output Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	102
Lampiran 11 Hasil Output Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	103
Lampiran 12 Grafik Uji Normalitas.....	104
Lampiran 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda ANOVA.....	104