

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *RELATIONSHIP*  
*MARKETING*, DAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BRI  
(STUDI KASUS CABANG BANK BRI UNIT PINANG RANTI)**

**SKRIPSI**



**Nama : Andrianto Pratama Putra**

**NIM : 43118210102**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

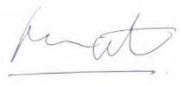
**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *RELATIONSHIP*  
*MARKETING* DAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BRI  
(Studi Kasus Cabang Bank BRI Unit Pinang Ranti)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana  
ekonomi pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas  
Mercubuana Jakarta**

Disetujui :

1. Rachi Titi Ramadhani SE, MM Dosen Pembimbing (  )
2. Dharma Putra, Drs, MM Metodologi Penelitian (  )

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mengetahui,  
Ketua Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM.

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

### SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andrianto Pratama Putra

Nim : 43118210102

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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, 30 Juni 2021



Andrianto Pratama Putra

NIM : 43118210102

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andrianto Pratama Putra  
NIM : 43118210102  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI ( Studi Kasus Cabang Bank BRI Unit Pinang Ranti )  
Tanggal Sidang : 8 Agustus 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Rachi Titi Ramadhani Sari Jufrizal, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 08221446



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Relationship Marketing*, dan *Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank BRI*” dengan lancar dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam penyusunan dan penulisan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Khususnya Ibu Rachi Titi Ramadhani, SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah di berikan kepada peneliti. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini peneliti tuturkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan-Nya dan inin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr.Harwikarya, MT selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, MM. selaku Sekretaris Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

5. Kedua orang tua Tn. Kadang Priyosanyoto dan Ny. Agustianti Setianingsih, S.Pd. yang selalu memberikan dukungan moral dan materil, semangat dan doa yang tiada henti-hentinya.
6. Sekar Kinasih Jatiputri, yang selalu memberikan dukungan dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman Manajemen 2018 dan juga Seluruh dosen dan staf Universitas Mercu Buana kampus D, khususnya sahabat terdekat yang telah memberikan dukungan moral.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, Peneliti mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan keremdahan hati, peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Juli 2021

**Andrianto Pratama Putra**

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah Penelitian</b> .....	9
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	9
<b>D. Kontribusi Penelitian</b> .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	11
<b>A. Kajian Pustaka</b> .....	11
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2. Loyalitas Nasabah.....	12
3. Kualitas Pelayanan.....	15
4. <i>Relationship Marketing</i> .....	22
5. <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	29
<b>B. Kerangka Konseptual</b> .....	40
<b>C. Pengembangan Hipotesis</b> .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	44
<b>A. Waktu dan Tempat Penelitian</b> .....	44
1. Waktu Penelitian.....	44
2. Tempat Penelitian.....	44
<b>B. Desain Penelitian</b> .....	44

<b>C. Definisi dan Operasional Variabel</b> .....	45
1. Definisi Variabel .....	45
2. Operasional Variabel .....	45
<b>D. Pengukuran Variabel</b> .....	51
<b>E. Populasi dan Sampel Penelitian</b> .....	53
1. Populasi Penelitian .....	53
2. Sampel Penelitian .....	53
<b>F. Metode Pengumpulan Data</b> .....	54
<b>G. Metode Analisis Data</b> .....	55
1. Statistik Deskriptif.....	55
2. Uji Kualitas Data .....	56
3. Uji Asumsi Klasik .....	57
4. Uji Heteroskedastisitas.....	58
5. Uji Kesesuaian Model.....	58
6. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
7. Uji Hipotesis.....	60
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	62
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	62
<b>B. Hasil Uji Deskriptif</b> .....	64
<b>C. Hasil Uji Kualitas Data</b> .....	71
<b>D. Hasil Uji Reliabilitas</b> .....	74
<b>E. Hasil Uji Asumsi Klasik</b> .....	76
<b>F. Uji Heteroskedastisitas</b> .....	80
<b>G. Hasil Uji Kesesuaian Model</b> .....	81
<b>H. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda</b> .....	83
<b>I. Uji Hipotesis</b> .....	85
<b>J. Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	86
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	88
<b>A. Simpulan</b> .....	88
<b>B. Saran</b> .....	89



<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	91
<b>LAMPIRAN</b> .....	93



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey Loyalitas Nasabah.....	4
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Kualitas layanan.....	5
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Relation.....	6
Tabel 1.4 Hasil Pra Survey CSR.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Operasional variabel Loyalitas.....	46
Tabel 3.2 Operasional variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 3.3 Operasional variabel <i>Relationship Marketing</i> .....	49
Tabel 3.4 Operasional variabel CSR.....	50
Tabel 3.5 Instrumen Skala.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	64
Tabel 4.4 Kriteria Interpretasi Skor.....	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	66
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas.....	67
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Relationship Marketing</i> .....	69
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	70

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Loyalitas.....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Relationship <i>Marketing</i> .....	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Corporate Social Responsibility.....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolonieritas.....	79
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	81
Tabel 4.17 Hasil Uji F (ANOVA).....	82
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
Tabel 4.19 Hasil Uji T.....	85



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	77
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram.....	78
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	80



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA