

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
TERHADAP LOYALITAS MENABUNG SISWA PADA  
PRODUK TABUNGAN SIMPANAN PELAJAR DI BANK  
SUMSEL BABEL CABANG PEMBANTU SYARIAH  
SUNGAILIAT**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh:**

**AFTIAMI NINGSIH**

**1631020**

**Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam**

**Program Studi: Perbankan Syariah**

**Kepada:**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK**

**BANGKA BELITUNG**

**2020**



## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

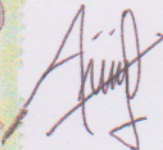
Nama : Aftiami Ningsih  
NIM : 1631020  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Menabung Siswa Pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar Di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Syariah Sungailiat ” ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini.

Bangka, Juni 2020

Yang menyatakan



  
Aftiami Ningsih  
NIM. 1631020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi  
Saudari Aftiami Ningsih

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung  
di Bangka

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

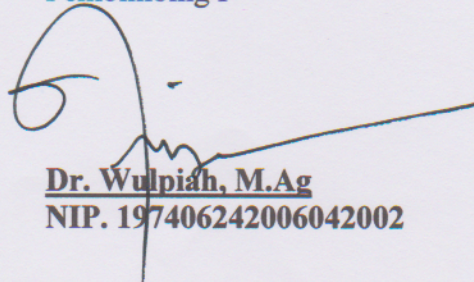
Nama : Aftiami Ningsih  
NIM : 1631020  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Menabung Siswa Pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar Di Bank Sumsel Cabang Pembantu Syariah Sungailiat

telah layak di ujikan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

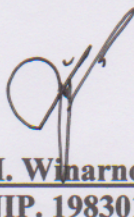
Demikianlah dan harap dimaklumi. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

  
**Dr. Wulpiah, M.Ag**  
NIP. 197406242006042002

Bangka, Juni 2020  
Pembimbing II

  
**H. Winarno, M.H.I**  
NIP. 198301012015031006



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG**  
Jalan Raya Petaling Km. 13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung  
E-Mail: [humas@iainsasbabel.ac.id](mailto:humas@iainsasbabel.ac.id)  
Website: [www.iainsasbabel.ac.id](http://www.iainsasbabel.ac.id)

**PENGESAHAN**

Nomor: B - 06/In.40/B11/FS/PP.00.9/07/2020

Skripsi dengan judul: Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Menabung Pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Syariah Sungailiat.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Aftiami Ningsih

N I M : 1631020

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah (PS)

telah dimunaqasyahkan pada hari : Selasa tanggal 30 Juni 2020 dengan nilai B (84,82), dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

**DEWAN SIDANG MUNAQASYAH**

Penguji I,

Penguji II/ Ketua Sidang,

Dr. Tinggal Purwanto, M.S.I.

Reski Anwar, M.H.

NIP.198102022009011013

NIDN: 2002129301

Ketua Program Studi,

Rizki, M.Ak

NIP. 198911162018011002

Bangka, 13 Juli 2020

Dekan,

Dr. H. Muh. Misdar, M.Ag

NIP. 196305021994031003



## HALAMAN MOTTO

*JAWABAN SEBUAH KEBERHASILAN ADALAH  
TERUS BELAJAR, BERUSAHA SEMAKSIMAL  
MUNGKIN, TAK KENAL PUTUS ASA DAN  
TIDAK LUPA JUGA SELALU BERDOA*

*BERUSAHALAH JANGAN SAMPAI TERLENGAH  
WALAU SEDETIK SAJA, KARENA ATAS  
KELENGAHAN KITA TAK AKAN BISA  
DIKEMBALIKAN SEPERTI SEMULA*

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
TERHADAP LOYALITAS MENABUNG SISWA PADA  
PRODUK TABUNGAN SIMPANAN PELAJAR DI BANK  
SUMSEL BABEL CABANG PEMBANTU SYARIAH  
SUNGAILIAT**

Aftiami Ningsih  
1631020  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
Institut Agama Islam Negeri  
Syaikh Abdurrahman Siddik  
Bangka Belitung

**Abstrak**

Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Syariah Sungailiat mempunyai strategi dalam mempertahankan nasabah dan menciptakan peluang nasabah baru salah satunya adalah melalui *customer relationship management*. Hal ini tentu akan berdampak positif sehingga nasabah akan memiliki loyalitas dengan produk-produk yang ada di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Syariah Sungailiat. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor *customer relationship management* terhadap loyalitas menabung siswa dengan mengukur seberapa besar pengaruhnya terhadap loyalitas tersebut.

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan dan menggunakan metode kuantitatif. Sumber data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder. Populasi penelitian ini adalah jumlah nasabah tabungan Simpel di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Syariah Sungailiat yakni 729 nasabah, dan sampel diambil dari sebagian populasi yakni sebanyak 88 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yakni analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial yang terdiri dari, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel *customer relationship management* terhadap loyalitas menabung siswa pada produk tabungan simpanan pelajar di Bank Sumsel Cabang Pembantu Syariah Sungailiat. Hal ini dikarenakan penerapan dari *customer relationship management* sangat diperlukan karena selain dari menjaga hubungan pihak bank dengan nasabah terjalin dengan baik, *customer relationship management* juga memperbaiki dan mengelola nasabah sesuai dengan harapan dan loyalnya nasabah.

**Kata Kunci:** *Customer Relationship Management dan Loyalitas.*





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	iii
NOTA DINAS KONSULTAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Telaah Pustaka .....	6
F. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. <i>Customer Relationship Management</i> .....	10
B. Loyalitas .....	19
C. Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel) .....	26

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	30
B. Sumber Data .....	31
C. Populasi dan Sampel .....	31
D. Teknik Pengumpulan Data .....	33
E. Teknik Analisis Data .....	34
F. Teknik Pengukuran Data .....	43
G. Hipotesis .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN</b>	
A. Sejarah Bank Sumsel Babel Syariah .....	46
B. Analisis Statistik Deskriptif .....	47
C. Analisis Statistik Inferensial .....	49
1. Uji Validitas .....	49
2. Uji Reliabilitas .....	51
3. Uji Asumsi Klasik .....	52
4. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	56
5. Uji Hipotesis .....	58
D. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Menabung Siswa Pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar .....	62
E. Pembahasan .....	67
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar III. 1	Kerangka Variabel Penelitian .....	44
Gambar IV.1	Uji Normalitas.....	53
Gambar IV.2	Uji Heteroskedastisitas.....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Hasil Uji
- Lampiran 3 SK Pembimbing
- Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Kartu Mengikuti Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 6 Surat Persetujuan Permohonan Penelitian Pada Bank Sumsel  
Babel Cabang Pembantu Syariah Sungailiat
- Lampiran 7 Catatan Observasi

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Indikator <i>Customer Relationship Management</i> .....	45
Tabel III.2	Indikator Loyalitas .....	45
Tabel IV.1	Jenis Kelamin Responden .....	48
Tabel IV.2	Kelas Responden .....	49
Tabel IV.3	Uji Validitas <i>Customer Relationship Management</i> .....	50
Tabel IV.4	Uji Validitas Loyalitas .....	51
Tabel IV.5	Uji Realibilitas .....	52
Tabel IV.6	Uji Autokorelasi .....	54
Tabel IV.7	Uji Multikolinieritas .....	55
Tabel IV.8	Uji Regresi Linier Sederhana .....	57
Tabel IV.9	Uji Parsial .....	59
Tabel IV.10	Uji Simultan .....	60
Tabel IV.11	Uji Koefisien Determinasi .....	61
Tabel IV.12	Mengidentifikasi Nasabah Dengan Menggunakan Database .....	62
Tabel IV.13	Memberikan Pelayanan Secara Personal Dengan Perlakuan Berbeda Terhadap Nasabah Tabungan Simpel .....	63
Tabel IV.14	Berupaya Mempertahankan Nasabah Dengan Memberikan Pelayanan .....	64
Tabel IV.15	Memberikan Transaksi Kepada Nasabah Tabungan Simpel .....	64
Tabel IV.16	Nasabah Secara Konsisten Memakai Produk atau Jasa Bank Karena Sudah Tahu Kualitasnya .....	65

Tabel IV.17	Nasabah Akan Memberitahukan Teman atau Rekannya	
	Tentang Pelayanan Bank Yang Baik .....	66
Tabel IV.18	Nasabah Akan Merekomendasikan Teman atau Rekannya	
	Tentang Pelayanan Bank Yang Baik .....	66