

**PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK**

The Influence Of Relationship Marketing On Customer Loyalty

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
ARI IRMA SOFIANA
20110410132

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015

**PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK**

The Influence Of Relationship Marketing On Customer Loyalty



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Dr. Indah Fatmawati, M.Si.
NIK: 19690816199303 143 029

Tanggal, 25 juni 2015

**PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK**

***THE INFLUENCE OF RELATIONSHIP MARKETING ON
CUSTOMER LOYALTY***

Diajukan oleh :
ARI IRMA SOFIANA
20110410132

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 25 Juni 2015
Yang terdiri dari

Dr. Indah Fatmawati. M.Si.
Ketua Tim penguji

Drs. H. Asnawi Asdinardju. M.Si.
Anggota Tim penguji

Isthofaina Astuti. SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, M.Si.
NIK.19660604199202 143016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ari Irma Sofiana

Nomor Mahasiswa : 20110410132

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**PEGARUH PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 25 Juni 2015

Ari Irma Sofian

MOTTO

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri”
(Q.S Ar-Ra’d : 11)*

“Your best teacher is your last mistake.”

*“In life, focus on what matters to you, people who loves you, and who you loved. Treat them well, and make sure they know it”.
(Ari Irma Sofiana)*

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”
(Q.S. Al_Insyirah : 5-6)*

*“There are only two ways to live your life. One is as though nothing is a miracle.
The other is a though everthing is a miracle”.*

“Nothing is impossible. Anything can happen as long as we believe”

*“Keridhoan Allah itu terletak pada keridhoan orang tua.”
(H.R. At_Tirmidzi)*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan:

Untuk mama dan papa tercinta

(Juyati dan Teddy Tjindradinat)

Untuk kakak dan Adik ku

(Kak Arum PS dan Alan WS)

serta Almamaterku yang Unggul & Islami, Muda Mendunia

dan bagi para pencari ilmu

Thanks to:

Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang tak terhitung kepada ku walau aku lupa untuk bersyukur.

Rencana-rencana ku hanya akan menjadi torehan pena belaka tanpa ridho Mu. Aku percaya akan Kekuasaan Mu, tak ada yang tak mungkin jika Engkau telah berkehendak, dan Engkau pulalah yang memiliki segala ilmu ini, maka apapun yang telah ku capai hingga saat ini semuanya atas Kekusaan Mu.

Rasulullah SAW, suri tauladan dalam kehidupan ini dari setiap SiFAT mu (Sidiq, Fatanah, Amanah, Tabligh). Kisah kehidupan mu, dari masa kanak-kanak hingga akhir hayat mu, sungguh patut untuk dicontoh, penuh dengan pelajaran. Engkau masih tetap ingat umat mu di akhir hayat mu, moga aku ini menjadi bagian dari umat mu yang menerima syafaat mu kelak. Engkaulah pejuang dan pemimpin sejati. Ya Rasulullah.... Sungguh aku ingin bertemu dengan mu.

Kedua orang tua ku, Teddy Tjindradinat dan Juyati.

Terimakasih Papa, untuk semua yang papa berikan untuk Irma. Nasehat, motivasi, dan pelajaran mengenai bagaimana menghadapi realita kehidupan. Terimakasih papa, karena papa Irma bisa melalui ini semua, terimakasih untuk tetap mendukung semua keputusan Irma, walau terkadang kita berbeda pandangan (hahaha), terimakasih pah, you know I love you so much, papa adalah satu-satunya pahlawan dalam hidup Irma, you are my Hero in my life. Terimakasih Mami ku sayang, terimakasih untuk semua kasih sayang yang mami berikan untuk Irma, dari Irma masih berada dikandungan mami hingga sekarang, terimakasih mami. Terimakasih udah mau jadi Mami Irma yang senangtiasa menyemangati Irma ketika Irma down, ketika Irma galau, dan ketika Irma tidak tahu harus mencurahkan semua kegundahan Irma, terimakasih telah bersedia menjadi pendengar dan motivator bagi Irma. Terimakasih selalu menemani Irma, dengan kasih sayang mu Irma belajar bagaimana menjadi wanita yang lemah lembut dan santun. I will always love you Mam, always...

Kakak dan adik ku tercinta, Arum Puspito Sari dan Alan Wahyu Saputra

Terimakasih untuk doa dan dukungan kalian ya my sista and my brother, Makasih mbak Arum atas semua arahan dan guru translet ku yang paling baik, paling cantik, terimakasih untuk adik bontot ku satu-satunya, yang selalu ngeselin tapi ngangenin. Love love you all

Terimakasih untu Ayah, Subi Harsono. Terimakasih untuk nasihat dan dukungan yang ayah berikan untuk Irma.

Dosen pembimbingku, Ibu Dr. Indah Fatmawati, M. Si.

Terima kasih ibu atas bimbingannya. Segala sesuatu yang ku lewati dalam proses penyelesaian skripsi ini penuh dengan pelajaran. Semoga kebaikan ibu di balas oleh Yang Maha Kuasa.

Terimakasih kepada ibu Isthofaina Astuti, SE., M.Si dan bapak Asnawi Asdinardju, H. Drs., M.Si selaku dosen penguji, yang telah banyak memberikan saran dan masukan kepad penulis pada penelitian ini.

Seluruh dosen, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan pendidikan dan pengajaran kepada Irma dari awal kuliah hingga sekarang.

Terimakasih kepada keluarga besar, alm. Mbah ukti, Pakde dan Budhe,om, tante, sepupu-sepupu aku yang baik (mba anna, mas doni, dek santi, dek novi, mas galang. De bowo, de ayu, mba wiiwik dll).

Teman-teman seperjuangan, Manajemen Pemasaran

Annisa (Icha), Nurcholis, Sartika, Catur, Andi, Resty, Agustin, Rafiu, Yovi, Zian, Peppy, Dilla, Puput, Rechy, luthfi, Erdian, Haikal, Deka, nurul, uul, Echa,ujang, zian, achil, dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, sukses untuk kita!!

Teman-teman Manajemen 2011 UMY, khususnya Manajemen kelas B dan D. Terima kasih kawan atas dukungannya. Dukungan teman-teman semua membuat aku semangat dari memulai studi Manajemen ini hingga penyelesaian tugas akhir. Banyak hal yang dapat ku pelajari dari kalian semua.

Terimakasih untuk Okky, Ghanjar, Anshori, Briyan, Mas Frizky, Doni, Bondan, Ipul yang telah banyak membantu Irma ketika mengerjakan skripsi ini. Terimakasih guys.

Untuk teman-teman se-Perjuangan DPS Ibu Indah angkatan 2011 (Nurcholis, Danny, Rafiu, Zian, Ujang),semangat untuk kalian semua guys, saya akan selalu ingat perjuangan kita bersama-sama,you know lah. (hahahaha).

Terimakasih untuk sahabat-sahabat aku yang sampai sekarang tetap menjadi sahabat-sahabat terbaik yang saya miliki, terimakasih atas motivasi dan semangat. Memberi warna dalam kehidupan ku hingga sekarang, love you and miss you Guys.

(Laksmi, Wahyu, Septi, Larissa, Larina, Fika, Frisca, Mila, Ulfa, Miranthi, Donok, Menyok, Farah,Zia,Henny,Migi, Evana)

Terimakasih untuk Ex. Kost Nisya 515

(Wiwin, Puput, Ayuk, Nery, Muna, Kiki, Yosi, aya) terimakasih untuk kalian semua, tetap solid ya kedepannya walau nanti ga sama-sama lagi. Hiks hiks. Love you girls.

Terimakasih untuk sahabat-sahabat ku selama dijogja, Avin, Erma, Ema, Meylis, dan Septi Quintari yang selama 2 tahun hidup bersama, makasih ya semua.

Terima kasih atas setiap kebersamaan dan bantuan selama Irma kuliah hingga sekarang, terimakasih atas semua pengalaman yang tak terlupakan, terimakasih

SENAT FE UMY 2011-2012

KKN 2011 gelombang 2, Dusun Sidorejo

Teman-teman Magang Bank BTN Yogyakarta

Keluarga besar Bank BTN Yogyakarta dan Bank BTN KanKas UMY .

Terimakasih kepada Pihak Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta. Atas bantuan dalam proses pengambilan data, serta izin untuk melakukan penelitian.

Terima Kasih buat abang Navy, buat semua dukungannya, perhatiannya, sarannya, motivasinya dan semuanya. Thanks for always beside me 😊

Terimakasih untuk semua pihak-pihak yang telah memberikan dorongan, bantuan, motivasi dalam proses pengerjaan skripsi ini, yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terimakasih semua.

Terimakasih untuk mu, yang pernah memberikan kenangan, dorongan, motivasi, dan nasehat untuk tetap semangat pantang menyerah menyelesaikan skripsi ini. Tidak saling mengabari tapi saling mendoakan.

Terimakasih D.N

Terimakasih ini kupersembahkan untuk calon imam ku dimasa depan, entah siapa kamu, dimanapun kamu saat aku menulis ini, biarkah waktu yang menjawab dan mempertemukan kita karena keridhoan

Allah SWT, Aamiin.... 😊

INTISARI

Konsep strategi pemasaran relasional merupakan suatu strategi bisnis yang bertujuan untuk dapat membangun hubungan yang baik antara perusahaan dengan konsumen. Strategi pemasaran relasional terdiri dari beberapa dimensi, diantaranya, dimensi kepercayaan, dimensi komitmen, dimensi komunikasi, dimensi ikatan dan dimensi kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh strategi pemasaran relasional yang terdiri dari dimensi kepercayaan, komitmen, komunikasi, ikatan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank X Cabang Yogyakarta.

Pada penelitian ini, data yang digunakan merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung yang berasal dari sumbernya. Subjek penelitian adalah nasabah bank x cabang yogyakarta yang telah ditentukan sebagai objek penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan metode teknik penyebaran kuesioner tertutup dengan Skala Likert. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 135 responden. Data dianalisis menggunakan Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi, ikatan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank X Cabang Yogyakarta. Hasil penelitian ini konsisten dengan teori pemasaran relasional yang sudah ada, dan penelitian sebelumnya.

Kata Kunci: Pemasaran Relasional, Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Ikatan, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

The concept of relationship marketing is a business strategy in which aiming to build good relation between corporate and consumer. The strategies of relationship marketing are divided into five dimension, such as; trust, commitment, communication, bond, and satisfacation. The purpose of this hypothesis is to analyze the fifth dimensions of relationship marketing strategies mention above toward loyalty customer of PT Bank X, Yogyakarta branch.

For this hypothesis, data being used is primarily data collected directly from it is source. Subjects of the observation are customer of bank X yogyakarta branch in which qualified as observation objects. The method of data collecting is by spreading closed questionnaire method pf Likert Scale. Simple size are 135 respondents. To analyze this hypothesis is using regression analysis.

The result of the hypothesis shows variety of trust, commitment, communication, bond, and satisfacation, are sihnoficantly influenced the loyalty of customers toward bank X yogyakarta branch. The result of the hypothesis shows consistent result with exsting and previous hypothesis of relationship marketing.

Keys: Relationship Marketing, Trust, Commitment, Communication, Bond, Satisfacation, Customers Loyalty.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank X Cabang Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat menambah pengetahuan terkait strategi pemasaran relasional yang diterapkan oleh perusahaan perbankan terhadap loyalitas yang ditimbulkan oleh nasabah.

Penyelesain skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si. Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Dr. Indah Fatmawati, M. Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan serta bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Papa dan Mama serta Kakak dan adik ku satu-satunya yang senang tiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

6. Terimakasih untuk teman-teman manajemen 2011 dan khususnya untuk teman-teman manajemen kelas B dan kelas D.
7. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam menempuh studi ini hingga proses penyelesaian tugas akhir studi (skripsi) ini.
8. Terimakasih untuk kamu, calon imam ku dimasa depan ☺
9. Terimakasih kepada Pihak Bank X Yogyakarta atas kerjasama dan ijin melakukan penelitian.

Sebagai kata akhir, tidak ada yang sempurna selain Yang Maha Pencipta, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan dalam kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta,

Ari Irma Sofiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Pengertian Pemasaran Relasional	8
2. Manfaat Pemasaran Relasional	9
3. Indikator Pemasaran Relasional	11

	a) Kepercayaan	11
	b) Komitmen	12
	c) Komunikasi	14
	d) Ikatan	16
	e) Kepuasan.....	17
	4. Loyalitas Konsumen	18
	B. Penelitian Terdahulu.....	20
	C. Penurunan Hipotesis	21
	D. Model Penelitian.....	25
BAB III	METODE PENELITIAN	27
	A. Subjek Dan Objek Penelitian.....	27
	B. Jenis Data.....	27
	C. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
	D. Teknik Pengumpulan Data	28
	E. Definisi Operasional Variabel	28
	F. Uji Kualitas Instrumen.....	35
	1. Uji Validitas.....	35
	2. Uji Reliabilitas.....	35
	G. Uji Hipotesis Dan Analisis Data	36
	1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
	2. Uji Hipotesis.....	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
	A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	39
	1. Hasil Pengumpulan Data.....	39
	2. Karakteristik Responden	40
	B. Hasil Uji Kualitas Instrumen Data	41
	1. Uji Validitas.....	41
	2. Uji Reliabilitas.....	44
	C. Hasil Uji Hipotesis.....	45

	1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	45
	2. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	46
	3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
	D. Pembahasan	50
BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	57
	A. Simpulan.....	57
	B. Keterbatasan Penelitian	58
	C. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1. Instrumen Penelitian	34
4.1. Data Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	39
4.2. Diskripsi Responden	40
4.3. Hasil Uji Validitas	42
4.4. Hasil Uji Reliabilitas	44
4.5. Hasil Analisis Uji Regresi Berganda.....	46
4.6. Hasil Uji Simultan	49
4.7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	26
----------------------------	----