



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH PEMAHAMAN, EKSPEKTASI NASABAH, DAN
KOMPONEN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA DEPOK**

Disusun Oleh :
Fachry Rizar Yusha (1804411035)

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2022



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH PEMAHAMAN, EKSPEKTASI NASABAH, DAN
KOMPONEN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA DEPOK**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan
Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta**

**Disusun Oleh :
Fachry Rizar Yusha (1804411035)**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2022



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Fachry Rizar Yusha

NIM : 1804411035

Tanda tangan :

Tanggal : 25 Agustus 2022

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fachry Rizar Yusha


NIM : 1804411035

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman, Ekspektasi Nasabah, dan Komponen *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si ()

Anggota Penguji : Ady Arman, S.Pd., M.KI ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di: Depok

Tanggal: 25 Agustus 2022

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Pada tanggal 5 Juli 2022, laporan skripsi yang disusun oleh:

Nama : Fachry Rizar Yusha

NIM : 1804411035

Judul : Pengaruh Pemahaman, Ekspektasi Nasabah, dan Komponen *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok

Telah disetujui untuk diujikan sesuai dengan jadwal yang akan ditetapkan kemudian.

Disetujui oleh
Pembimbing

Ady Arman, S.Pd., M.KI

NIP. 198004082015041001

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi

Tanggal 5 Juli 2022

Ida Syafrida, S.E., M.Si.

NIP. 197602042005012001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan proposal ini, dengan judul “Pengaruh Pemahaman, Ekspektasi Nasabah, dan Komponen *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok” dalam waktu yang telah ditentukan. Tidak lupa peneliti ucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi yaitu Bapak Ady Arman, S.Pd., M. KI yang memberikan masukan dan saran pendukung, serta pihak-pihak lain yang bersangkutan dalam pembuatan proposal ini.

Proposal ini disusun agar pembaca dapat memperluas ilmu tentang *Customer Relationship Management*, yang peneliti sajikan berdasarkan pengamatan dari berbagai sumber informasi, referensi, dan berita. Proposal ini disusun oleh peneliti dengan berbagai rintangan. Baik itu yang datang dari diri peneliti maupun yang datang dari luar. Namun dengan penuh kesabaran dan terutama pertolongan dari Allah SWT akhirnya proposal ini dapat terselesaikan.

Karena keterbatasan peneliti, tentunya proposal ini terdapat kekurangan dan tidak sempurna. Oleh karena itu, saran yang bersifat konstruktif peneliti harapkan dari semua pihak demi pengembangan penelitian selanjutnya. Peneliti berharap proposal ini dapat bermanfaat dan menambah referensi ilmu bagi pembaca dan peneliti sendiri, Aamiin.

Depok, 25 Agustus 2022

Fachry Rizar Yusha



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fachry Rizar Yusha
NIM : 1804411035
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Pemahaman, Ekspektasi Nasabah, dan Komponen *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 25 Agustus 2022

Yang menyatakan

(Fachry Rizar Yusha)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Fachry Rizar Yusha

Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Pemahaman, Ekspektasi Nasabah, dan Komponen *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok

ABSTRAK

Persaingan antar bank di Indonesia semakin ketat dan perkembangan pasar yang dinamis membuat nasabah dapat secara bebas memilih produk layanan bank yang dikehendakinya. Hal tersebut menjadikan bank sebagai penyedia layanan menarik atensi dari nasabah agar dapat mendatangkan bahkan mempertahankan nasabah yang ada. Untuk mencapai tujuan tersebut, bank memerlukan konsep *Customer Relationship Management* dalam memberikan layanan dan membina hubungan baik dengan para nasabah. Penelitian terdahulu yang sejenis terdapat inkonsistensi pada aspek dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah serta terbatasnya penelitian terkait pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh secara parsial maupun simultan variabel pemahaman, ekspektasi nasabah, dan komponen *Customer Relationship Management* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok. Metode analisis data pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan mengumpulkan data melalui kuesioner berbentuk *Google Form*. Sebanyak 100 responden menjadi bagian dalam penelitian ini berdasarkan kriteria tertentu. Hasil dalam penelitian ini membuktikan bahwa pemahaman, ekspektasi nasabah, dan komponen *Customer Relationship Management* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok. Dengan hasil tersebut, Bank Syariah Indonesia diharapkan meningkatkan kualitas produk dan layanannya melalui strategi *Customer Relationship Management*.

Kata Kunci: Pemahaman, Ekspektasi Nasabah, *Customer Relationship Management*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Fachry Rizar Yusha
Keuangan dan Perbankan Syariah

The effect of understanding, customer expectations, and components of Customer Relationship Management on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia in Depok City

ABSTRACT

Competition between banks in Indonesia is getting tighter and dynamic market developments allow customers to freely choose the bank service products they want. This makes the bank as a service provider to attract the attention of customers in order to bring in and even retain existing customers. To achieve this goal, banks need the concept of Customer Relationship Management in providing services and fostering good relationships with customers. Similar previous research have inconsistencies in the dominant aspects in influencing customer satisfaction and limited research related to the influence of Customer Relationship Management on customer satisfaction in Islamic banks. This research aims to analyze the effect of partially or simultaneously the variables of understanding, customer expectations, and components of Customer Relationship Management on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia in Depok City. The method of data analysis in this research is multiple linear regression analysis by collecting data through a questionnaire in the form of Google Form. A total of 100 respondents took part in this research based on certain criteria. The results in this research prove that understanding, customer expectations, components of Customer Relationship Management have a significant effect on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia in Depok City. With these results, Bank Syariah Indonesia is expected to improve the quality of its products and services through a Customer Relationship Management strategy.

Keywords: Understanding, Customer Expectations, Customer Relationship Management



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Pemahaman.....	13
2.1.2 Ekspektasi Nasabah.....	14
2.1.3 Customer Relationship Management (CRM).....	16
2.1.4 Kepuasan Nasabah	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesis	29
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Objek Penelitian	30
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	31

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	32
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.7 Metode Analisis Data	36
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.7.4 Uji Hipotesis	38
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Karakteristik Responden	40
4.1.2 Hasil Analisis Data.....	41
4.2 Pembahasan.....	50
4.2.1 Pengaruh Pemahaman Terhadap Kepuasan Nasabah	50
4.2.2 Pengaruh Ekspektasi Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah	51
4.2.3 Pengaruh Komponen CRM Terhadap Kepuasan Nasabah.....	52
4.2.4 Pengaruh Pemahaman, Ekspektasi Nasabah, dan Komponen CRM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok.....	53
BAB V.....	55
PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengetahuan Internal Bank	7
Gambar 1.2 Data Bagian Customer Relationship Management.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram.....	44
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot	44
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penetapan Skor Skala Likert.....	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Analisis Kolmogorov-Smirnov	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4.7 Hasil Analisis Linear Berganda	47
Tabel 4.8 Hasil Uji T (Parsial)	48
Tabel 4.9 Hasil Uji F (Simultan)	49
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi	50

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini semakin tumbuh berkembang dengan pesat, termasuk sektor perbankan syariah. Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari pihak ketiga kemudian menyalurkan dalam bentuk pembiayaan dan bank mendapat imbalan atas jasa yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah. Penerapan sistem ekonomi Islam dalam lembaga keuangan syariah diharapkan mampu memberikan dampak signifikan dalam upaya pemulihan ekonomi nasional serta memiliki keunggulan daya saing bagi nasabah dan pihak bank yang terlibat di dalamnya.

Penerapan *Dual Banking System* yang berlaku di Indonesia merupakan suatu sistem kegiatan usaha sektor perbankan terselenggara dalam bentuk konvensional dan syariah. Penerapan sistem ini ditujukan untuk menunjang kegiatan transaksi nasabah dalam memenuhi segala kebutuhannya yang beragam dan memilih produk jasa bank sesuai keinginannya. Penerapan konsep sistem ini menyebabkan persaingan antar bank semakin ketat, nasabah dapat secara leluasa memilih produk dan layanan bank yang mampu memuaskannya. Permasalahan yang terjadi semakin berkembang, sebab situasi persaingan pasar antar bank semakin kompleks. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah bank ditandai dengan ekspansi yang dilakukan investor dan penggabungan beberapa perusahaan perbankan menjadi satu kepemilikan.

Persaingan di bidang perbankan berakibat loyalitas nasabah menjadi rendah. Pada wawancara yang peneliti lakukan secara langsung terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia KC Depok Margonda 2, didapati hasil bahwa nasabah dapat beralih dari satu bank syariah ke bank syariah lain. Sebagian besar informan beralih dari satu bank ke bank syariah lain dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima. Keberhasilan suatu bank dapat ditentukan dari ketertarikan nasabah pada produk layanan yang ditawarkan bank tersebut. Semakin besar jumlah nasabah yang tertarik, maka semakin besar pula dana yang dapat dihimpun dan disalurkan dalam bentuk pembiayaan untuk dapat memperoleh hasil yang optimal. Hal ini



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

membuat pihak bank berupaya memberikan layanan yang beragam dan menarik. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha dan strategi agar tujuan yang telah direncanakan tercapai sesuai visi misi bank.

Strategi pemasaran harus menjadi acuan perbankan dalam menentukan tujuan perusahaan, sasaran dalam persaingan pasar, serta memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya. Memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya harus dilakukan guna dapat memenangkan dan merebut pangsa pasar. Perusahaan perbankan perlu meningkatkan pada nilai (*value*) yang ditawarkan dan meningkatkan kepuasan nasabah yang berdampak pada loyalitas nasabah. Bank dinilai berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah besar jika dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Kepuasan nasabah tentunya memberikan dampak positif, seperti hubungan timbal balik yang berkesinambungan antara bank dengan nasabah sebagai mitra, memberikan kesan yang baik bagi pandangan nasabah, membentuk suatu konsep rekomendasi dari satu nasabah kepada nasabah lain yang dapat menguntungkan kedua belah pihak dan bermuara pada kepuasan bahkan loyalitas nasabah.

Terciptanya kepuasan nasabah hingga loyalitas nasabah merupakan peluang untuk mendapatkan nasabah baru dengan menciptakan hubungan baik dengan nasabah yang sudah ada. Loyalitas nasabah menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu bisnis perusahaan dikarenakan nasabah yang loyal akan memberikan *feedback* maupun keuntungan yang akan didapatkan perusahaan. Keuntungan yang diperoleh perusahaan seperti meningkatkan jumlah pendanaan, meningkatkan jumlah penerimaan dari produk yang ditawarkan oleh bank, menurunkan biaya pemasaran dikarenakan mempertahankan hubungan dengan nasabah yang loyal, menurunkan biaya transaksi, mengurangi biaya *turnover* nasabah dikarenakan penggantian nasabah yang sedikit, meningkatkan penjualan silang yang dapat memperluas segmentasi pasar perusahaan, mendorong timbulnya rekomendasi dari satu nasabah kepada nasabah lain atas kualitas produk layanan yang diterimanya, menghasilkan reputasi yang baik, dan mengurangi biaya kegagalan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbaruyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hal tersebut ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Iskawanto & Muchsin (2015) pada BSM KC Tangerang Ciputat menunjukkan bahwa nilai (*value*) nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Apabila nasabah mendapatkan manfaat dari pelayanan prima yang diberikan, maka dapat memicu nasabah untuk bertransaksi dan menggunakan produk layanan bank secara berkesinambungan.

Dampak pandemi Covid-19, bank perlu melakukan keputusan tepat guna dengan memperhatikan biaya yang dikeluarkan. Menurut Kotler dan Keller (2014), menarik nasabah baru memerlukan biaya yang lebih besar ketimbang mempertahankan nasabah yang sudah ada. Dengan demikian bank harus melakukan gebrakan dengan pengoptimalisasian sumber daya yang dimiliki untuk mendatangkan nasabah potensial dan mempertahankan nasabah yang sudah memberikan dampak positif.

Dengan meningkatnya kompleksitas persaingan antar bank, maka bank syariah perlu memberlakukan kebijakan promosi yang tepat. Promosi merupakan segala bentuk kegiatan yang menyebarkan informasi, memengaruhi, menerima, membeli, dan mempertahankan pelanggan yang loyal pada produk perusahaan bersangkutan (Tjiptono, 2019). Maka dari itu, berbagai upaya dilakukan perusahaan perbankan salah satunya dengan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM).

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi bisnis yang mengombinasikan manusia, proses, dan teknologi. Pemberlakuan konsep ini dimaksudkan untuk menarik atau meningkatkan prospek penjualan dalam rangka mengkonversi nasabah potensial menjadi nasabah aktual serta mempertahankan nasabah yang sudah ada, nasabah yang puas, dan loyal. CRM merupakan metode pendekatan bisnis yang memfokuskan kegiatan pada pengelolaan relasi atau hubungan timbal balik dengan para nasabah. Dengan penerapan CRM, bank diharapkan mampu membangun komunikasi dan interaksi yang baik dengan para nasabah sehingga dapat menjalankan strategi perencanaan atas suatu produk. Konsep CRM juga dimaksudkan agar bank dapat menjual produk serta memasarkan

produk yang mampu menerapkan keunggulan bersaing dengan kualitas baik sesuai kebutuhan atau keinginan nasabah.

CRM mengkolaborasikan penjualan produk, pemasaran produk, dan strategi pelayanan dalam membangun koordinasi dan kolaborasi pengetahuan untuk kepentingan jangka panjang. Sistem kolaborasi antara perusahaan dan nasabah tidak dimiliki oleh setiap konsep pemasaran umum yang hanya mengandalkan media periklanan. Tetapi CRM menerapkan kesiapan perusahaan untuk melakukan perubahan paradigma yang cukup mendasar. Perubahan paradigma tersebut yakni, perusahaan yang hanya mementingkan produk menjadi perusahaan yang berorientasi pada nasabah dan dari perusahaan berbasis struktur menjadi perusahaan berbasis proses.

Secara garis besar, CRM dapat membangun kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal ini didasarkan atau dilatar belakangi oleh; pertama, perubahan dari perusahaan yang hanya berorientasi pada produk yang ditawarkan menuju perusahaan yang menargetkan kebutuhan nasabah sebagai acuan dalam proses membuat suatu produk bank. Kedua, setiap nasabah memiliki kepentingan dan kebutuhan yang beraneka ragam maka dari itu bank harus mengetahui terhadap setiap permasalahan maupun keluhan yang diajukan nasabah. Ketiga, nasabah adalah segalanya karena jika tidak ada nasabah maka tidak ada aktivitas bisnis. Keempat, biaya untuk mendatangkan nasabah potensial cenderung lebih besar ketimbang mempertahankan nasabah yang sudah ada. Kelima, pada CRM terdapat *database* yang dapat dijadikan acuan dalam penyediaan informasi yang akurat.

Menurut Richard L. Oliver yang dikutip Tjiptono & Diana (2015:23), Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) merupakan suatu respon yang timbul berupa perasaan senang atau kecewa atas yang didapatkan seseorang dari ekspektasi dengan hasil yang diterima. Kepuasan merupakan hasil yang timbul atas kesan yang diberikan melalui tindakan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Nasabah menjadi puas apabila pelayanan yang diberikan pihak bank sesuai dengan ekspektasi atau standar yang berlaku. Kepuasan nasabah menjadi faktor penting dalam meningkatkan keunggulan daya saing bisnis khususnya bank syariah, hal tersebut dimaksudkan agar bank syariah terus menjaga stabilitas

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kelangsungan kegiatan operasionalnya dan nasabah yang puas cenderung untuk memprioritaskan pilihan kepada bank yang dapat memenuhi ekspektasinya.

Berdasarkan dari penelitian sebelumnya telah dilakukan penelitian sejenis oleh Fatimah (2014) yang meneliti tentang Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk Mempertahankan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang. Pada penelitian tersebut ditemukan bahwa penerapan CRM dipengaruhi oleh *people* dan teknologi.

Penelitian lainnya diteliti oleh Komalasari (2014) yang membahas tentang Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru dengan menggunakan beberapa aspek yaitu orang, proses, dan teknologi. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa aspek orang yang paling memengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.

Penelitian oleh Maftuhah dkk (2014) tentang Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember yang menganalisis pengaruh signifikan pada variabel *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa variabel *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah serta variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kasus yang sering dijumpai nasabah salah satunya adalah kepuasan nasabah yang tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga loyalitas nasabah menjadi menurun. Pada saat peneliti Praktik Kerja Lapangan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Depok Margonda 2 bertepatan saat momentum migrasi rekening antara Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah. Peneliti menemukan beberapa permasalahan oleh nasabah, seperti rekening yang tidak cocok antara satu bank dengan bank lainnya, adaptasi terhadap proses transaksi pada sistem yang baru, perubahan kebijakan pengelolaan aset, penerapan sistem operasional yang baru, keterbatasan jumlah karyawan dalam menangani nasabah dengan jumlah banyak, dan sistem mengalami gangguan. Berdasarkan hal tersebut mengakibatkan keterlambatan atau kegagalan dalam transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbarik sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sehingga permasalahan ini dapat membuat reputasi Bank Syariah Indonesia di Kota Depok menjadi menurun dikarenakan besarnya jumlah nasabah yang akan migrasi rekening terus meningkat dan penanganan dari Bank Syariah Indonesia yang sedikit agak lama yang disebabkan beberapa faktor tersebut.

Alasan dipilihnya nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok sebagai subjek dalam penelitian ini dikarenakan Bank Syariah Indonesia hadir bersinergi dari *merger* tiga bank syariah (Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah) sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, lebih luas, dan kapasitas permodalan yang besar mencapai Rp239,56 Triliun. Bank Syariah Indonesia melakukan kegiatan operasional dan menjalankan ambisinya dengan visi “*Top 10 Global Islamic Bank*”. Dapat dilihat dari jumlah aset yang dikelola dan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Depok mengalami peningkatan pesat ditandai dengan penggabungan beberapa bank syariah besar di Indonesia.

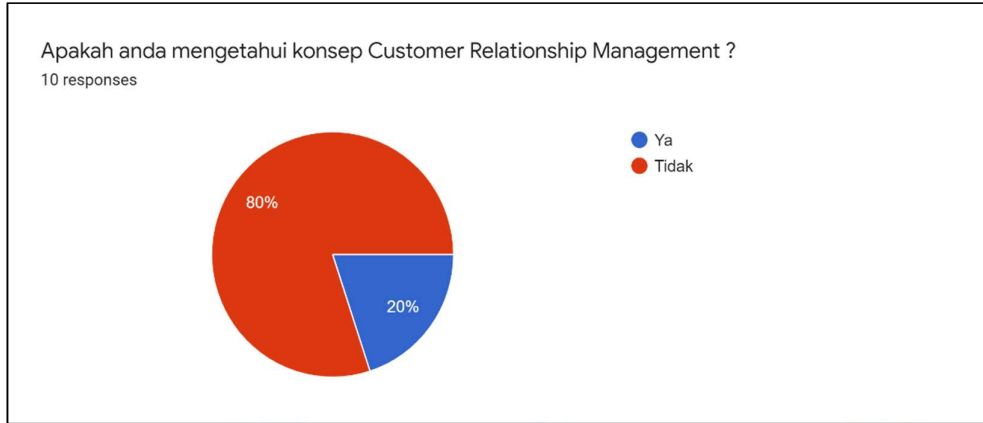
Oleh karena itu, kepuasan nasabah menjadi faktor penting dikarenakan jika nasabah merasa puas terhadap suatu produk maka secara otomatis nasabah akan kembali lagi untuk menggunakan produk yang sama di masa mendatang. Peningkatan pelayanan yang dilakukan bank kepada nasabah merupakan hal yang sangat penting. Pada akhirnya, hal ini diharapkan menjadi pemicu utama bagi pencapaian keuntungan perusahaan. Ketika nasabah merasa puas kemudian menjadi loyal terhadap pilihan atas suatu produk, maka akan menaikkan jumlah penjualan produk tersebut secara terus-menerus. Hal ini berdampak pada besarnya keuntungan yang diperoleh perusahaan dari nasabah loyal, karena perusahaan menjual produk yang ditawarkan kepada nasabah yang telah menggunakan dan mengenal produk tersebut dengan baik.

Peneliti melakukan mini riset terhadap pihak internal Bank Syariah Indonesia KC Depok Margonda 2 tentang *Customer Relationship Management*. Sebanyak 10 responden menjadi bagian dalam mini riset tersebut. Berikut adalah data dari pengetahuan terkait konsep *Customer Relationship Management* dan bagian unit *Customer Relationship Management*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.1 Data Pengetahuan Internal Bank Terhadap Konsep *Customer Relationship Management*
Sumber: Data diolah, 2022



Gambar 1.2 Data Bagian *Customer Relationship Management* Pada Bank
Sumber: Data diolah, 2022

Data diatas menunjukkan bahwa sebanyak 8 dari 10 responden tidak mengetahui konsep *Customer Relationship Management*. Pihak internal dalam kegiatan operasional Bank Syariah Indonesia KC Depok Margonda 2 sebagian besar masih belum mengetahui konsep tersebut. Selain itu, pada Bank Syariah Indonesia belum terdapat unit khusus *Customer Relationship Management* yang menjalankan segala bentuk wewenang dan tanggung jawab sesuai bidangnya. Pada *trend* persaingan perbankan yang semakin kompleks, bank dituntut memahami setiap karakter dan keperluan nasabah. Berbagai upaya dilakukan pihak bank dalam pemenuhan tuntutan pasar beserta pemecahan masalah yang muncul kemudian. Hal



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ini dapat diminimalisir dengan pembentukan unit khusus dan pemberlakuan konsep *Customer Relationship Management* pada setiap divisi bisnis bank.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *Customer Relationship Management* dengan judul **“Pengaruh Pemahaman, Ekspektasi Nasabah, dan Komponen *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Pemahaman terhadap konsep *Customer Relationship Management* pada internal Bank Syariah Indonesia masih rendah, hal ini dapat dibuktikan melalui mini riset yang telah peneliti lakukan. Pihak Bank Syariah Indonesia dalam memenangkan persaingan pasar dan membina hubungan pelanggan dapat memberlakukan konsep atau unit CRM tersebut. Upaya tersebut diduga memicu kepuasan nasabah khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok agar lebih loyal dan tidak beralih kepada bank syariah lainnya. Pada penelitian ini meneliti terkait tingkat pemahaman nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok terhadap konsep CRM bahwa pengaruh pemahaman para nasabah dapat memengaruhi kepuasannya.

Fenomena yang terjadi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok adalah nasabah memilih bank syariah melalui layanan yang diterimanya sesuai ekspektasi nasabah itu sendiri. Ekspektasi nasabah dalam menerima pelayanan dari pihak bank dapat menunjang kepuasan nasabah. Apabila pihak bank mengetahui dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi nasabah, maka pihak bank mampu memberikan kepuasan bagi nasabah tersebut. Pada penelitian ini meneliti besaran pengaruh ekspektasi nasabah untuk dapat memengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok.

Berdasarkan berbagai penelitian tentang *Customer Relationship Management* (CRM) dapat disimpulkan bahwa ada beberapa perbedaan yaitu terdapat penelitian yang menyimpulkan bahwa SDM (orang/karyawan) paling



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dominan dan ada pula penelitian yang menyimpulkan bahwa proses menjadi aspek paling dominan dalam aktivitas *Customer Relationship Management* (CRM). Berdasarkan perbedaan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dan menguji dengan beberapa variabel yang dilakukan pada Bank Umum Syariah. Hal ini dilakukan sebab terbatasnya penelitian terkait *Customer Relationship Management* pada Bank Umum Syariah. Dalam hal ini peneliti memilih nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai sampel dalam penelitian ini.

Pada Bank Syariah Indonesia belum terdapat tata kelola yang khusus menaungi *Customer Relationship Management*. Penanganan segala bentuk keluhan, membina hubungan baik dengan nasabah, dan memasarkan citra baik perusahaan hanya dilakukan pada unit layanan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian yang terlampir pada latar belakang dan rumusan masalah, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah pemahaman konsep *Customer Relationship Management* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?
2. Apakah ekspektasi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok dengan hasil yang diterima berpengaruh terhadap kepuasan mereka ?
3. Apakah komponen *Customer Relationship Management* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?
4. Apakah pemahaman, ekspektasi nasabah, dan komponen *Customer Relationship Management* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pemahaman konsep *Customer Relationship Management* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Untuk memperoleh bukti empiris ekspektasi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok dengan hasil yang diterima terhadap kepuasan mereka.
3. Menganalisis pengaruh komponen dalam *Customer Relationship Management* terhadap kepuasan nasabah.
4. Menganalisis pengaruh pemahaman, ekspektasi nasabah, dan komponen dalam *Customer Relationship Management* secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait *Customer Relationship Management* atau menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai *Customer Relationship Management* dan kepuasan nasabah.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi dasar pertimbangan dalam pemberlakuan konsep *Customer Relationship Management* pada perusahaan untuk mencapai kepuasan nasabah.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam upaya mempermudah dan memperjelas pembaca dalam memahami isi dalam penelitian ini, maka penulisan penelitian ini disusun dalam lima (5) bab. Berikut adalah sistematika penulisan dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdapat uraian mengenai latar belakang masalah yang timbul terkait tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank syariah dalam menerapkan konsep pemahaman *Customer Relationship Management* sehingga pelayanan dan reputasi menjadi hal

penting yang perlu diperhatikan oleh bank syariah. Dalam merumuskan masalah penelitian terdapat aspek pemahaman, ekspektasi nasabah, dan rincian dimensi CRM yang dinilai dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok. Rumusan masalah terbentuk dari inkonsistensi pada beberapa penelitian serupa mengenai dimensi CRM dalam pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah. Pertanyaan penelitian timbul berdasarkan latar belakang dan hasil rumusan masalah untuk merinci penelitian agar menjawab atau sesuai dengan pertanyaan yang ditetapkan. Tujuan penelitian ini mengenai hal-hal yang hendak dicapai dari analisis pengaruh pemahaman, ekspektasi nasabah, dan komponen CRM terhadap tingkat kepuasan nasabah. Manfaat pada penelitian ini ditunjukkan kepada peneliti dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan khususnya CRM dan diharapkan menjadi acuan dalam pengembangan penelitian selanjutnya serta gambaran bagi Bank Syariah Indonesia dalam merealisasikan skema *Customer Relationship Management*. Dalam sistematika penulisan terdapat ringkasan penelitian yang mencakup keseluruhan bab.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdapat mengenai uraian dan penjelasan landasan teori yang mendukung penelitian terkait pemahaman, ekspektasi nasabah, *Customer Relationship Management*, dan kepuasan nasabah. Pada bab ini juga terdapat uraian mengenai penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan acuan penelitian. Kerangka pemikiran dan hipotesis dibentuk sebagai gambaran atas korelasi antar variabel.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang metode penelitian yang mencakup jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis data penelitian, sumber data penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan metode analisis data. Hal tersebut digunakan dalam upaya penyelesaian masalah melalui aspek yang ada di dalam metode penelitian.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan. Hasil penelitian tersebut berupa pengolahan data yang telah dihimpun sesuai dengan aspek metode penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel dan gambar.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan hasil dari penelitian berupa kesimpulan. Selain itu, terdapat saran yang diharapkan mampu menjadi masukan bagi berbagai pihak.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian “Pengaruh Pemahaman, Ekspektasi Nasabah, dan Komponen CRM Terhadap Kepuasan Nasabah BSI di Kota Depok” telah dilakukan pengumpulan, pengolahan, dan analisis data. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pemahaman tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di Kota Depok. Hal ini disebabkan oleh tingkat pemahaman nasabah yang masih rendah terkait konsep CRM sehingga nasabah tidak mengetahui bahwa kualitas layanan bank sesuai dengan konsep tersebut.
2. Ekspektasi nasabah terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di Kota Depok. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah ingin dilayani sesuai dengan ekspektasinya sehingga memberikan kesan puas bagi nasabah.
3. Komponen CRM secara parsial memengaruhi signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di Kota Depok, dengan dimensi SDM memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan nasabah.
4. Pemahaman, ekspektasi nasabah, dan komponen CRM secara simultan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di Kota Depok. Variabel tersebut menjadi satu kesatuan yang saling berhubungan sehingga diharapkan mampu berdampak pada kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis data pada penelitian ini, pemahaman konsep *Customer Relationship Management* oleh pihak bank dan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok tidak memengaruhi kepuasan nasabah namun pihak bank hendaknya tetap memberikan sesuai standar yang berlaku saat ini.

Pengoptimalisasian pelayanan seperti konsep *Customer Relationship Management* sebaiknya dijalankan oleh pihak Bank Syariah Indonesia di Kota Depok diiringi dengan pemahaman dari SDM yang terlibat di dalamnya. Selain itu, pihak bank mendukung nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok untuk mengetahui dan memahami pentingnya *Customer Relationship Management* sehingga kualitas layanan perbankan berjalan mengacu pada konsep tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia di Kota Depok sudah baik namun hendaknya melebihi dari standar pelayanan yang berlaku. Hal ini didasarkan oleh pelayanan yang telah diberikan Bank Syariah Indonesia tetapi tidak diiringi dengan peningkatan kepuasan nasabah. Pada penelitian ini pula diketahui bahwa ekspektasi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok yang menginginkan pelayanan lebih.

Bank Syariah Indonesia di Kota Depok perlu meningkatkan kinerja SDM perusahaan seperti dengan pemberian *reward, training* karyawan, dan menawarkan jenjang karier sebagai antisipasi penilaian rendah oleh nasabah. Peningkatan keterampilan maupun kemampuan SDM turut serta mengembangkan reputasi Bank Syariah Indonesia di Kota Depok sehingga menampilkan pandangan baik kepada para nasabah. Apabila upaya tersebut telah dilakukan secara optimal, maka membentuk nasabah menjadi loyal dan kembali menggunakan produk Bank Syariah Indonesia di Kota Depok.

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan menambah variabel dan metode analisis data sebagai penyempurnaan penelitian terkait kepuasan nasabah. Variabel tersebut seperti nilai religiusitas, loyalitas nasabah, dan faktor-faktor yang berpengaruh. Selain itu, ilmu pengetahuan yang berkembang memerlukan pembaharuan dan pendalaman agar meningkatkan cakupan penelitian.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Arktika, Indani. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Bogor. Politeknik Negeri Jakarta
- Barnes, James G. (2011). *Secrets Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Nasabah)*, Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Buttle, Francis. (2014). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools*. Malang: Bayumedia.
- Fatimah, Erma. (2014). *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Mempertahankan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang*, Skripsi. Malang: Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 25 (9th ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Iskawanto Kurniawan, Muchsin S. Shihab. (2015). "Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri" *Jurnal Manajemen dan Bisnis Brawijaya* Vol 13 No. 2.
- Komalasari, Eka. (2014). Pengaruh Customer Relationship Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 7 No. 1. Pekanbaru: Universitas Islam Riau.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane, Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane, Keller. (2012). *Marketing Management*, 14th ed. Kendallville: Pearson Education.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbarik sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Lovelock, Christoper, Jochen Wirtz dan Jacky Mussri. (2011). Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia, Edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- Lovenia, Christiana Okky Augusta. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Lukas, Ade. (2011). Customer Relationship Management, CRM Slide Presentation. Jakarta: Ciptamaya.
- Maftuhah, Diah Yulisetiari dan Abdul Halim. (2014). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember. Jurnal Manajemen. Jember: Universitas Jember.
- Mukarom, Moch Syaepul & Imrotul Khasanah. (2012). Analisis Pengaruh Nilai Nasabah dan Kalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank BRI Cabang Padanaran Semarang). Jurnal Manajemen Vol 1 No 1. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Peter, J Paul dan Olson, Jerry C. (2014). Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Edisi 9-Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Purwanto, Ngalim. (2017). Psikologi Pendidikan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Riyanto, Slamet. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen. Yogyakarta: Deepublish.
- Rusmyatun. (2010). Studi Komparasi Tingkat Pemahaman Siswa Tentang Iman Kepada Rasul-rasul Allah Antara yang Diajar Dengan Metode Kooperatif Jigsaw dan Metode Ceramah. Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Salasi., dan Maidiyah, Erni. (2017). Buku Ajar Statistik Dasar. Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Salmah, N. N. A. (2019). Kesesuaian Ekspektasi dan Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Jasa Pada Bank Pundi Cabang A. Rivai Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(1).
- Smith, PR. dan Ze Zook. (2011). Marketing communications: Integrating offline and online with social media. Great Britain: Ashford Colour Press.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). SPSS Untuk Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Tjalla, Awaluddin., Angga, Gregorius., dan Mardi. (2017). The Impact of Compansation and Motivation to Employees Job Satisfaction at PT Pelopor Avonturir Campindo Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol. 8 No. 1.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). Service, Quality and Satisfaction (ed 3). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2019). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian. edited by A. Diana. Yogyakarta: Andi.
- Utami, Christina Widya. (2012). Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i.

Perkenalkan saya Fachry Rizar Yusha, mahasiswa D4 Keuangan Perbankan Syariah, Politeknik Negeri Jakarta. Saya sedang melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Pemahaman, Ekspektasi Nasabah, dan Komponen Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok".

Dengan ini saya meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini. Segala data ataupun informasi yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Salam sehat selalu.

Keterangan:

Saya meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi pertanyaan berikut, dengan cara memilih opsi yang telah disediakan.

Kriteria Responden

1. Berdomisili di Kota Depok
2. Nasabah Bank Syariah Indonesia

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : 20 – 25 Tahun
 26 – 35 Tahun
 36 – 45 Tahun
 > 45 Tahun



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

II. Pengaruh Pemahaman (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya memahami konsep <i>Customer Relationship Management</i> dengan baik.				
2	Pihak Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan sesuai dengan konsep <i>Customer Relationship Management</i> .				
3	Saya ingin diperlakukan sesuai dengan konsep <i>Customer Relationship Management</i> yang saya pahami.				
4	Pemahaman <i>Customer Relationship Management</i> memengaruhi kepuasan nasabah dalam mendapatkan pelayanan.				

III. Ekspektasi Nasabah (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pihak Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan prima kepada seluruh nasabahnya.				
2	Saya menginginkan pelayanan Bank Syariah Indonesia melebihi standar yang berlaku.				
3	Saya dapat menerima pelayanan diberikan Bank Syariah Indonesia berdasarkan standar yang berlaku.				
4	Ekspektasi nasabah memengaruhi kepuasan nasabah dalam mendapatkan pelayanan.				

IV. Komponen *Customer Relationship Management* (X3)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Dimensi SDM					
1	Pihak Bank Syariah Indonesia memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja.				
2	Pihak Bank Syariah Indonesia mampu membina hubungan baik dengan para nasabah.				
3	Pihak Bank Syariah Indonesia memiliki daya cepat dan tanggap dalam menyikapi kebutuhan maupun keinginan nasabah.				
Dimensi Proses					
4	Prosedur pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia terstruktur dengan baik.				
5	Proses penanganan nasabah Bank Syariah Indonesia cepat dan tepat serta menghadirkan "personal touch".				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dimensi Teknologi					
6	Fasilitas teknologi yang digunakan Bank Syariah Indonesia menunjang segala kebutuhan dan keinginan nasabah dalam bertransaksi.				
7	Fitur pada fasilitas yang dihadirkan Bank Syariah Indonesia memudahkan dalam bertransaksi.				
8	Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan informasi pada setiap fasilitas yang diberikan.				

V. Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan SDM Bank Syariah Indonesia dikarenakan memiliki kemampuan dan keterampilan yang mampu menangani kebutuhan ataupun keinginan nasabah.				
2	Saya merasa puas atas prosedur ataupun proses pada produk, layanan, dan penanganan keluhan yang disediakan Bank Syariah Indonesia.				
3	Saya merasa puas dengan fitur pada fasilitas Bank Syariah Indonesia yang mampu memudahkan transaksi maupun penyediaan informasi secara cepat dan tepat.				
4	Saya merekomendasikan produk dan jasa Bank Syariah Indonesia kepada orang lain apabila mampu memberikan pelayanan prima.				
5	Saya memilih produk dan jasa Bank Syariah Indonesia kembali apabila memberikan layanan yang baik kepada nasabah.				



Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner

Data Pemahaman (X1)					
No	1	2	3	4	X1
1	3	3	3	3	12
2	3	4	4	3	14
3	2	4	4	2	12
4	3	4	3	3	13
5	3	4	3	3	13
6	3	3	4	3	13
7	3	3	4	3	13
8	2	2	2	2	8
9	1	3	4	1	9
10	3	3	4	3	13
11	3	4	3	3	13
12	2	3	3	2	10
13	3	3	4	3	13
14	3	3	3	3	12
15	3	3	4	3	13
16	3	4	4	3	14
17	3	3	3	3	12
18	2	3	3	2	10
19	2	3	3	2	10
20	3	3	4	3	13
21	3	3	4	3	13
22	3	4	4	4	15
23	3	3	3	3	12
24	4	3	3	3	13
25	4	3	4	3	14
26	3	3	3	3	12
27	3	3	3	3	12
28	3	3	4	3	13
29	3	3	3	3	12
30	4	3	3	3	13
31	3	3	3	3	12
32	3	4	4	4	15
33	4	4	3	4	15
34	4	3	4	3	14
35	3	4	4	4	15
36	4	3	4	3	14
37	4	4	3	4	15
38	4	4	4	4	16

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

39	3	4	4	4	15
40	3	3	3	3	12
41	3	3	3	3	12
42	3	3	4	3	13
43	4	4	4	4	16
44	3	3	3	3	12
45	3	3	3	3	12
46	3	3	4	3	13
47	3	4	4	4	15
48	3	4	4	4	15
49	3	4	4	4	15
50	3	3	4	3	13
51	3	3	4	4	14
52	4	3	4	4	15
53	3	3	4	4	14
54	3	4	4	4	15
55	4	3	4	4	15
56	3	4	3	3	13
57	2	3	4	4	13
58	3	4	4	4	15
59	2	2	4	4	12
60	3	4	4	4	15
61	2	3	3	3	11
62	2	3	4	4	13
63	3	3	3	3	12
64	3	4	4	4	15
65	3	3	4	4	14
66	3	3	4	4	14
67	4	4	4	4	16
68	3	3	4	4	14
69	3	3	4	4	14
70	3	3	4	4	14
71	2	2	3	3	10
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	3	3	4	4	14
75	3	4	4	4	15
76	3	3	4	4	14
77	3	4	3	3	13
78	3	3	3	3	12
79	4	3	3	3	13
80	4	3	4	4	15
81	4	4	4	4	16



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

82	3	4	4	4	15
83	3	3	3	3	12
84	3	3	3	3	12
85	3	3	3	3	12
86	1	2	3	3	9
87	2	3	3	3	11
88	1	3	4	4	12
89	3	2	4	4	13
90	3	3	3	3	12
91	3	4	4	4	15
92	2	2	2	2	8
93	3	3	3	3	12
94	4	4	4	4	16
95	3	4	4	4	15
96	3	4	4	4	15
97	4	3	4	4	15
98	3	3	3	3	12
99	3	3	4	4	14
100	2	3	4	4	13

Data Ekspektasi Nasabah (X2)

No	1	2	3	4	X2
1	3	3	4	3	13
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	3	4	3	3	13
6	4	4	4	4	16
7	4	2	3	4	13
8	3	3	3	3	12
9	3	4	3	3	13
10	3	3	3	3	12
11	4	4	4	4	16
12	3	4	4	3	14
13	4	3	4	4	15
14	4	4	4	4	16
15	3	4	3	3	13
16	3	3	4	3	13
17	3	4	3	3	13
18	3	3	3	3	12
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

21	3	4	3	3	13
22	4	4	3	4	15
23	4	4	4	4	16
24	4	4	3	4	15
25	3	4	4	3	14
26	2	3	4	3	12
27	3	4	3	4	14
28	4	3	3	3	13
29	4	3	4	3	14
30	4	4	3	4	15
31	3	3	4	3	13
32	3	4	4	4	15
33	3	4	3	4	14
34	4	4	4	4	16
35	4	1	4	1	10
36	4	3	3	3	13
37	3	4	4	4	15
38	3	4	4	4	15
39	4	4	4	4	16
40	3	3	4	3	13
41	4	3	3	3	13
42	4	4	4	4	16
43	4	3	4	3	14
44	2	2	3	2	9
45	3	3	3	3	12
46	3	4	3	4	14
47	4	4	4	4	16
48	2	2	3	2	9
49	2	4	2	4	12
50	3	4	4	4	15
51	3	3	3	3	12
52	3	3	3	3	12
53	4	4	3	4	15
54	4	3	4	3	14
55	4	4	3	4	15
56	4	4	4	4	16
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	2	3	4	3	12
60	4	4	4	4	16
61	3	4	3	3	13
62	3	4	3	3	13
63	4	3	3	3	13



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

64	4	4	4	4	16
65	3	4	3	3	13
66	3	4	3	3	13
67	4	2	4	4	14
68	4	3	4	4	15
69	3	3	3	3	12
70	3	4	3	3	13
71	2	3	3	3	11
72	4	3	3	3	13
73	3	4	4	4	15
74	3	3	4	4	14
75	4	4	4	4	16
76	4	4	3	3	14
77	4	3	3	3	13
78	3	4	3	3	13
79	3	2	3	3	11
80	3	4	4	4	15
81	4	4	3	3	14
82	4	4	4	4	16
83	4	3	3	3	13
84	4	3	3	3	13
85	3	4	3	3	13
86	3	3	3	3	12
87	4	3	4	4	15
88	3	4	4	4	15
89	2	2	4	4	12
90	3	3	3	3	12
91	4	3	4	4	15
92	3	1	2	2	8
93	3	4	3	3	13
94	4	3	3	3	13
95	4	2	4	4	14
96	4	3	4	4	15
97	3	3	4	4	14
98	4	3	4	4	15
99	3	3	4	4	14
100	3	3	4	4	14

Data Komponen CRM (X3)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	X3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	3	4	4	3	3	4	27
5	4	3	4	3	4	3	4	3	28
6	3	4	3	4	3	3	4	4	28
7	3	4	3	3	3	4	4	4	28
8	3	4	4	4	4	4	4	4	31
9	3	3	3	3	3	3	3	2	23
10	3	3	3	3	3	4	3	3	25
11	4	4	3	3	3	3	3	4	27
12	3	4	3	2	1	4	4	4	25
13	4	3	3	4	4	4	4	4	30
14	4	4	4	4	3	4	4	4	31
15	4	4	4	4	4	3	3	4	30
16	3	3	2	3	2	2	4	3	22
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	4	4	4	4	3	4	4	4	31
19	3	3	3	2	2	3	3	3	22
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	3	3	3	4	3	3	3	3	25
22	3	4	4	4	4	4	3	4	30
23	4	4	4	4	4	4	3	3	30
24	4	3	3	4	4	4	3	4	29
25	3	4	3	3	4	3	4	4	28
26	3	3	3	3	2	2	3	3	22
27	3	4	3	3	4	3	3	3	26
28	3	4	4	4	3	3	4	4	29
29	4	3	4	3	3	4	3	4	28
30	3	4	3	3	3	4	3	4	27
31	3	3	3	3	3	4	3	4	26
32	4	4	3	4	3	3	4	4	29
33	3	3	4	3	4	3	4	3	27
34	4	4	4	4	3	4	4	4	31
35	4	4	4	4	2	4	4	4	30
36	4	4	4	4	3	4	4	4	31
37	4	3	4	3	4	3	4	3	28
38	4	4	4	4	4	4	3	3	30
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	3	4	3	3	4	3	28
41	4	3	3	3	3	3	3	3	25
42	4	4	4	4	4	3	4	4	31
43	3	4	4	3	4	4	3	4	29
44	2	3	3	3	2	2	3	3	21
45	3	3	3	3	4	3	3	3	25



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

46	3	3	3	3	3	3	3	3	24
47	4	4	4	4	4	4	4	3	31
48	4	4	3	4	3	3	4	4	29
49	3	3	2	2	3	3	3	3	22
50	3	3	3	4	2	3	4	3	25
51	3	3	3	3	3	3	3	4	25
52	3	4	4	4	3	4	3	4	29
53	4	3	3	3	3	3	4	3	26
54	4	3	4	4	3	4	4	3	29
55	4	3	4	4	3	3	4	3	28
56	4	4	4	4	4	4	3	4	31
57	4	4	4	2	2	2	3	2	23
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	2	2	2	2	2	1	1	2	14
60	4	4	4	3	3	4	4	4	30
61	3	3	3	3	3	3	3	3	24
62	4	3	3	3	3	4	4	4	28
63	4	4	4	4	3	3	4	3	29
64	4	3	3	4	3	4	4	4	29
65	4	4	3	4	3	4	3	3	28
66	3	3	4	3	3	4	4	3	27
67	4	4	4	4	4	3	4	4	31
68	3	3	4	4	4	4	3	3	28
69	3	2	2	3	2	2	3	3	20
70	3	3	4	3	2	3	3	3	24
71	2	2	2	3	3	3	3	2	20
72	4	3	2	3	2	2	2	2	20
73	4	4	4	3	3	4	4	3	29
74	4	3	4	3	2	2	3	3	24
75	3	4	3	4	4	4	4	4	30
76	4	4	4	3	4	3	3	4	29
77	4	3	4	3	3	4	4	3	28
78	3	3	3	3	3	2	3	3	23
79	3	3	3	3	3	3	3	3	24
80	3	4	4	3	4	3	4	4	29
81	3	3	2	3	3	4	2	2	22
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	4	3	3	3	3	3	4	3	26
84	4	3	3	3	3	3	3	3	25
85	3	4	4	4	3	3	3	3	27
86	3	3	3	3	4	3	3	4	26
87	2	2	3	4	3	4	2	3	23
88	2	3	2	3	3	3	3	3	22



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

89	3	3	2	2	2	2	3	3	20
90	3	2	2	3	3	3	3	3	22
91	3	2	4	3	4	3	3	4	26
92	2	3	4	4	4	3	4	4	28
93	2	2	2	3	2	3	3	3	20
94	3	4	3	3	3	3	3	4	26
95	3	3	3	3	2	3	3	4	24
96	3	4	2	3	2	4	4	4	26
97	3	3	3	3	4	4	4	4	28
98	3	2	3	3	3	4	3	4	25
99	3	3	4	3	4	4	4	4	29
100	4	4	3	4	3	3	3	4	28

Data Kepuasan Nasabah (Y)						
No	1	2	3	4	5	Y
1	3	3	3	3	3	15
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	3	18
5	3	4	3	4	3	17
6	3	4	4	3	4	18
7	3	3	3	4	4	17
8	4	4	4	4	4	20
9	3	3	2	3	4	15
10	3	3	3	4	3	16
11	4	4	4	4	4	20
12	3	3	4	4	4	18
13	4	4	4	4	4	20
14	3	3	4	3	4	17
15	4	4	3	4	2	17
16	2	3	4	3	3	15
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	4	16
19	3	3	3	2	3	14
20	4	4	4	4	4	20
21	3	3	4	3	3	16
22	3	3	3	4	4	17
23	4	4	4	3	4	19
24	4	3	4	4	4	19
25	4	3	4	4	4	19
26	3	2	3	3	3	14
27	3	4	3	4	4	18



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

28	3	3	4	3	3	16
29	3	3	4	3	3	16
30	4	3	4	4	3	18
31	4	3	3	3	3	16
32	4	4	4	4	4	20
33	3	3	3	3	3	15
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	3	19
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	3	4	4	19
38	3	4	3	4	4	18
39	4	4	4	4	4	20
40	3	3	4	4	3	17
41	4	3	3	4	3	17
42	3	4	4	4	4	19
43	4	4	4	3	3	18
44	2	3	2	2	3	12
45	3	4	3	3	3	16
46	3	3	3	4	3	16
47	4	4	4	4	4	20
48	3	4	3	3	4	17
49	3	2	2	2	3	12
50	3	3	4	4	4	18
51	3	3	3	4	4	17
52	4	3	4	4	4	19
53	3	3	3	4	4	17
54	4	3	4	4	3	18
55	4	3	4	4	3	18
56	4	4	4	3	4	19
57	3	2	3	4	4	16
58	4	4	4	4	4	20
59	3	3	3	4	4	17
60	4	3	4	4	4	19
61	3	3	3	3	3	15
62	3	3	3	4	4	17
63	3	4	4	4	3	18
64	3	3	3	4	4	17
65	3	3	3	3	3	15
66	4	3	3	3	3	16
67	3	3	4	4	4	18
68	4	4	3	3	4	18
69	2	2	2	4	3	13
70	3	3	3	2	3	14



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

71	3	2	3	4	3	15
72	3	3	2	3	3	14
73	4	3	4	4	4	19
74	3	3	3	3	3	15
75	4	3	3	4	3	17
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	3	3	3	17
78	3	3	3	3	3	15
79	3	3	3	3	3	15
80	3	4	4	4	3	18
81	3	3	2	3	4	15
82	3	4	3	4	4	18
83	3	4	3	4	3	17
84	3	3	3	3	3	15
85	4	3	3	3	3	16
86	3	3	3	3	3	15
87	4	3	4	4	3	18
88	3	3	3	3	3	15
89	3	3	2	2	2	12
90	3	3	2	3	3	14
91	2	3	3	4	4	16
92	2	2	3	2	3	12
93	2	3	2	3	3	13
94	2	3	3	4	4	16
95	3	3	4	4	4	18
96	3	4	3	4	4	18
97	3	3	4	3	3	16
98	3	3	3	4	3	16
99	3	4	3	3	4	17
100	3	4	4	3	4	18



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Pemahaman (X1)

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	Total
X1	Pearson Correlation	1	,375**	,199*	,399**	,702**
	Sig. (2-tailed)		,000	,047	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,375**	1	,337**	,387**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,199*	,337**	1	,591**	,700**
	Sig. (2-tailed)	,047	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,399**	,387**	,591**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,702**	,704**	,700**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Validitas Ekspektasi Nasabah (X2)

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	Total
X1	Pearson Correlation	1	,145	,270**	,349**	,631**
	Sig. (2-tailed)		,151	,007	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,145	1	,105	,490**	,674**
	Sig. (2-tailed)	,151		,300	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,270**	,105	1	,475**	,624**
	Sig. (2-tailed)	,007	,300		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,349**	,490**	,475**	1	,834**
	Sig. (2-tailed)					
	N	100	100	100	100	100



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,631**	,674**	,624**	,834**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Hasil Uji Validitas Komponen CRM (X3)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Total
X1	Pearson Correlation	1	,493**	,479**	,367**	,226*	,286**	,418**	,223*	,628**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,024	,004	,000	,026	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,493**	1	,499**	,422**	,269**	,357**	,446**	,467**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,007	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,479**	,499**	1	,462**	,472**	,410**	,439**	,364**	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,367**	,422**	,462**	1	,453**	,437**	,372**	,395**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	,226*	,269**	,472**	,453**	1	,410**	,242*	,368**	,643**
	Sig. (2-tailed)	,024	,007	,000	,000		,000	,015	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	,286**	,357**	,410**	,437**	,410**	1	,390**	,486**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	,418**	,446**	,439**	,372**	,242*	,390**	1	,466**	,676**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,015	,000		,000	,000



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson	,223*	,467**	,364**	,395**	,368**	,486**	,466**	1	,680**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	,026	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson	,628**	,713**	,757**	,706**	,643**	,694**	,676**	,680**	1
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	Total	
X1	Pearson Correlation	1	,453**	,495**	,341**	,170	,707**	
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,091	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	
X2	Pearson Correlation	,453**	1	,388**	,278**	,321**	,691**	
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,005	,001	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	
X3	Pearson Correlation	,495**	,388**	1	,420**	,337**	,766**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	
X4	Pearson Correlation	,341**	,278**	,420**	1	,429**	,709**	
	Sig. (2-tailed)	,001	,005	,000		,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	
X5	Pearson Correlation	,170	,321**	,337**	,429**	1	,627**	
	Sig. (2-tailed)	,091	,001	,001	,000		,000	
	N	100	100	100	100	100	100	
Total	Pearson Correlation	,707**	,691**	,766**	,709**	,627**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

B. Hasil Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,708	4

2. Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi Nasabah (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,629	4

3. Hasil Uji Reliabilitas Komponen CRM (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,839	8

4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,742	5