

RINGKASAN

Lina Kartika Ningrum, 2012, **Pengaruh *Customer Relationship Management* (Pengelolaan Hubungan Pelanggan) terhadap Kepuasan Pelanggan** (Survei pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk), Prof. Drs, Achmad Fauzi DH, MA, Sunarti, S.SOS, MAB.

Perusahaan pada umumnya menginginkan pelanggan yang diciptakan dapat dipertahankan, karena merupakan aset terbesar yang harus terus dijaga oleh perusahaan. Menghadapi perkembangan pasar, kebutuhan dan keinginan pelanggan yang semakin kompleks saat ini, perusahaan harus mampu melihat pelanggan yang loyal sebagai aset berharga yang akan menguntungkan perusahaan sampai tahun mendatang, maka memiliki hubungan baik dengan pelanggan merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Strategi yang berbasis pada upaya menciptakan hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggan dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management* (Pengelolaan Hubungan Pelanggan).

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh simultan (bersama-sama) maupun parsial antara *Customer Relationship Management* (Pengelolaan Hubungan Pelanggan) terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survei untuk mendapatkan data primer, jenis penelitian skripsi yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) yaitu menjelaskan mengenai pengaruh variabel-variabel yang hendak diteliti dan kemudian menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Variabel penelitian tersebut adalah variabel Manusia (X_1), Variabel Proses (X_2), dan Variabel Teknologi (X_3) sebagai variabel-variabel yang mempengaruhi dan variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y) sebagai variabel yang dipengaruhi. Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan menyebarkan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan uji F dan analisis parsial dengan uji t untuk mengetahui pengaruh baik secara simultan (bersama-sama) maupun parsial antara variabel yang diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai F_{hitung} yaitu sebesar 37,801 dan F_{tabel} sebesar 2,697 ($F_{hitung} > F_{tabel}$), yang berarti bahwa secara bersama-sama variabel Manusia (X_1), Proses (X_2), dan Teknologi (X_3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y). *Adjusted R Square* sebesar 0,522. Artinya bahwa 52,2% variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Manusia (X_1), Proses (X_2), dan Teknologi (X_3). Sedangkan sisanya 47,8% variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,732, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Manusia (X_1),

Proses (X_2), dan Teknologi (X_3) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8. Hubungan antara variabel bebas yaitu Manusia (X_1), Proses (X_2), dan Teknologi (X_3) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah bersifat positif, artinya jika variabel bebas semakin ditingkatkan maka Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y) juga akan mengalami peningkatan.

Nilai konstanta ($\alpha = -4,987$) berarti apabila tidak ada pengaruh dari variabel Manusia(X_1), Proses (X_2), dan Teknologi (X_3), maka besarnya variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y) adalah sebesar -4,987. Nilai koefisien regresi Manusia ($b_1 = 0,285$), Proses ($b_2 = 0,107$) dan Teknologi ($b_3 = 0,394$) menunjukkan bahwa jika variabel Manusia(X_1), variabel Proses (X_2), variabel Teknologi (X_3) ditingkatkan maka ada kecenderungan Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,285 untuk variabel Manusia (X_1), 0,107 untuk variabel Proses (X_2), dan 0,394 untuk variabel Teknologi (X_3) dengan asumsi nilai dari variabel konstan (tetap).

Hasil uji t untuk nilai t hitung variabel Manusia (X_1) 4,164, variabel Proses 2,627 (X_2), dan variabel Teknologi (X_3) 4,841. Semua nilai t_{hitung} lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1,984 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yang berarti secara parsial variabel Manusia(X_1), variabel Proses (X_2), variabel Teknologi (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y).