

**PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan)**

SKRIPSI:

ANJANI RISKY AMELIA
NIM. 0505182036

**PROGRAM STUDI
ASURANSI SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Asuransi Syariah

SKRIPSI:

ANJANI RISKY AMELIA
NIM. 0505182036

**PROGRAM STUDI
ASURANSI SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Anjani Risky Amelia**

NIM : 0505182036

Tempat/tgl. Lahir : Bandar Baru, 29 Oktober 1999

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Dusun V Desa Bandar Baru, Kec. Sibolangit

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 21 Juni 2022

Yang membuat pernyataan


Anjani Risky Amelia

UNIVERSITAS ISLAM
SUMATERA UTARA

SEPIKILIR RIBU RIBUAN
TOL. 20
METER
TEMPER
452AJX60163845

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan)**

Oleh :

ANJANI RISKY AMELIA

NIM. 0505182036


Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Asuransi Syariah

Medan, 21 Juni 2022


Pembimbing I


Nurbaiti, M. Kom
NIDN. 0108087908

Pembimbing II


Nury Aslami, M.Si
NIDN. 2019029303

Mengetahui
Ketua Jurusan Asuransi Syariah



Tri Inda Fadhi Rahma, M.E.I
NIDN. 2029019101

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul **“PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH”** an. Anjani Risky Amelia, NIM 0505182036 Program Studi Asuransi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 02 Agustus 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Asuransi Syariah.

Medan, 11 Agustus 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Asuransi Syariah UIN SU

Ketua,



Tri Inda Fadila Rahma, M.E.I
NIDN. 2029019101

Sekretaris,



Rahmi Syahriza, S.Th.I, MA
NIDN. 2003018501



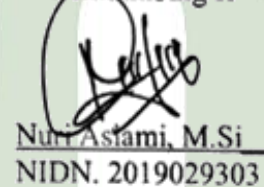
Anggota

Pembimbing I



Nurbaiti, M.Kom
NIDN. 0108087908

Pembimbing II



Nuri Astami, M.Si
NIDN. 2019029303

Penguji I



Tri Inda Fadila Rahma, M.E.I
NIDN. 2029019101

Penguji II



Muhammad Ikhsan Harahap, M.E.I
NIDN. 0105018901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN-SU Medan

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Anjani Risky Amelia (2022), NIM 0505182036, Judul : “Pengaruh Pemasaran Relasional Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Wilayah Medan)” Dibawah bimbingan pembimbing I Ibu Nurbaiti M.Kom dan pembimbing II Ibu Nuri Aslami M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh pemasaran relasional dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada perusahaan AJB BUMIPUTERA 1912 kantor wilayah Medan. Metodologi yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Variabel pada penelitian ini adalah pemasaran relasional dan kepuasan nasabah yaitu sebagai variabel independen serta variabel loyalitas nasabah yaitu sebagai variabel dependen. Sampel diambil dari nasabah AJB BUMIPUTERA 1912 kantor wilayah Medan berjumlah 95 orang. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Metode analisis data yang digunakan adalah Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, dan Uji Hipotesis. Berdasarkan hasil nilai adjusted R yang diperoleh dari olahan SPSS adalah sebesar 0,825 yang berarti bahwa pemasaran relasional dan kepuasan nasabah mampu menjelaskan variabel loyalitas nasabah sebesar 82,5% dan sisanya yaitu 17,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis uji F diketahui nilai f_{hitung} (222,202) > f_{tabel} (3,10) dan sig (0,000) < α (0,05). Hal ini berarti membuktikan bahwa pemasaran relasional dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Pemasaran Relasional

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan rasa bersyukur atas karunia dan keberkahan dari Allah SWT, penulis telah berhasil menyelesaikan penulisan atas skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pemasaran Relasional Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Wilayah Medan)”**, yang menjadi persyaratan akademik agar bisa menyelesaikan pendidikan Strata 1 jurusan Asuransi Syariah. Serta tidak lupa pula shalawat beriring salam senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah SAW yang mana beliau telah membawa kita ke alam yang gelap menuju alam yang terang benderang serta syafaatnya yang diharapkan dihari akhir kemudian kelak.

Kepada orang yang paling berjasa, yaitu Bapak **Suyatno** dan Ibu **Purwaningsih** selaku orang tua terima kasih karena telah memberikan cinta dan didikan yang luar biasa, serta yang senantiasa selalu memanjatkan doa untuk kesuksesan anak-anaknya sehingga bisa sampai di titik ini. Terima kasih atas segala dukungan serta kerja kerasnya karena tanpa kerja keras dan doa dari kalian mustahil untuk dapat sampai di titik ini.

Dengan keterbatasan ilmu penulis berhasil menyusun skripsi ini hingga selesai meskipun sangat jauh dari kata sempurna. Karenanya, tanpa arahan dan bimbingan dari berbagai pihak tentunya akan sulit untuk penulis menyelesaikan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini sangat disadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga, kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

2. Bapak **Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu **Tri Inda Fadhila Rahma, S.E.I, M.E.I** selaku Ketua Program Studi Asuransi Syariah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis.
4. Ibu **Rahmi Syahriza, S.Thi, MA** selaku Sekretaris Prodi Asuransi Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara arahan serta bimbingan kepada penulis.
5. Ibu **Nurbaiti, M.Kom** selaku pembimbing I saya yang telah memberikan arahan serta masukkan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Ibu **Nuri Aslami, M.Si** selaku pembimbing II saya yang telah memberikan arahan serta masukkan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
7. Bapak **Fauzi Arif, M.A** selaku penasehat akademik saya yang telah memberikan arahan serta masukkan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang luar biasa selama penulis berada di bangku kuliah.
9. Bapak **Ahmad Fauzi Nasution, S.E, MM AAAAIJ** selaku Kepala Cabang Perusahaan yang dengan senang hati telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
10. Seluruh Staff Perusahaan yang telah membantu penulis mendapatkan informasi terkait penelitian yang dilakukan.
11. Sahabat seperjuangan **Devi Ramadhani** yang telah memberikan semangat dan selalu setia membantu serta menemani dalam proses penyelesaian skripsi ini.

12. Teman-teman seperjuangan saya kelas Asuransi Syariah B Stambuk 2018 yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam proses pengerjaan skripsi.
13. Adik saya **Yana Suyatno** yang telah bersedia memberikan semangat dan selalu mendukung proses saya sehingga bisa berada di titik ini.
14. Teman-teman **Geng Motor (Devi Ramadhani, Dewi Safitri, Siti Rohani, Yulita Adelia, Rizki Indriani, Mulia Safitri, Rika Raihana, Nafadila)** yang telah bersedia memberikan semangat serta dukungan dalam proses pengerjaan skripsi. Teman yang dari awal perkuliahan hingga saat ini terus berjuang bersama, kalian adalah teman sangat luar biasa.

Terima kasih untuk semua yang sudah membantu dan berkontribusi dalam proses penyelesaian penulisan skripsi. Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pemahaman, pengetahuan yang penulis miliki pada saat menulis skripsi ini. Maka, dari itu penulis sangat membutuhkan kritik serta saran yang membangun agar dapat memperbaiki dan menyempurnakan isi dari skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi pihak yang membutuhkan. Amin Ya Rabbal'alam.

Medan, 21 Juni 2022

Penulis,



Anjani Risky Amelia
NIM. 0505182036

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Pemasaran Relasional.....	9
1. Pengertian Pemasaran Relasional	9
2. Langkah-langkah Pemasaran Relasional	11
3. Pemasaran Relasional Dalam Perspektif Islam	12
4. Peranan Pemasaran Relasional Dalam Meningkatkan Nasabah.....	14
5. Indikator Pemasaran Relasional	14
B. Kepuasan Nasabah.....	17
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	17
2. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah	17
3. Arti Penting Kepuasan Nasabah Bagi Perusahaan	18

4.	Indikator Kepuasan Nasabah.....	19
C.	Loyalitas Nasabah.....	19
1.	Pengertian Loyalitas Nasabah	19
2.	Faktor-faktor Yang Membentuk Loyalitas Nasabah	21
3.	Tahap-tahap Pertumbuhan Loyalitas Nasabah	21
4.	Indikator Loyalitas Nasabah.....	23
D.	Penelitian Terdahulu	24
E.	Kerangka Teoritis	30
F.	Hipotesis	30
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Pendekatan Penelitian.....	32
B.	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	33
C.	Jenis Dan Sumber Data.....	33
D.	Populasi Dan Sampel.....	34
E.	Definisi Operasional	36
F.	Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data.....	37
G.	Analisis Data	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum Perusahaan AJB BUMIPUTERA 1912	43
B.	Deskripsi Data Penelitian.....	45
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
C.	Analisis Statistik Deskriptif	47
D.	Uji Instrumen.....	49
1.	Uji Validitas	49
2.	Uji Reliabilitas	56
E.	Uji Asumsi Klasik	57

1. Uji Normalitas	57
2. Uji Multikolonieritas.....	58
3. Uji Heterokedastisitas	59
F. Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
G. Uji Hipotesis.....	62
1. Uji Signifikansi Parsial (T)	62
2. Uji Simultan (F).....	63
3. Uji Koefisien Determinasi.....	64
H. Hasil Dan Pembahasan	65
1. Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Nasabah.....	65
2. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	66
3. Pengaruh Pemasaran Relasional Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	67
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	74
LAMPIRAN.....	75

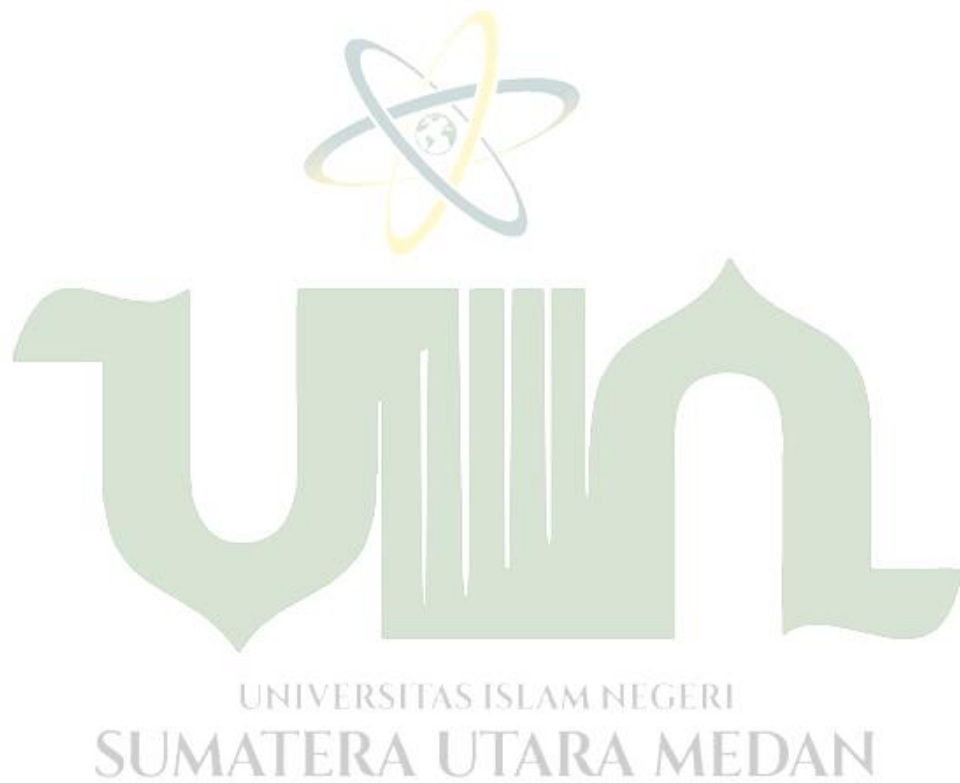
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. 1 Data Nasabah AJB Bumiputera 1912 Tahun 2017-2021.....	5
2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
3. 1 Waktu Penelitian.....	33
3. 2 Definisi Operasional.....	36
3. 3 Skala Likert.....	38
4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
4. 4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	48
4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Pemasaran Relasional.....	49
4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	51
4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	54
4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pemasaran Relasional.....	56
4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	57
4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	57
4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	58
4. 12 Hasil Uji Multikolonieritas.....	59
4. 13 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	60
4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	61
4. 15 Hasil Uji Signifikansi T.....	62
4. 16 Hasil Uji Simultan F.....	64
4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2. 1 Kerangka Teoritis.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Hal
1	Kuesioner Penelitian.....	75
2	Hasil Jawaban Responden	80
3	Deskripsi Responden	87
4	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	88
5	Hasil Uji Instrumen	89
6	Uji Asumsi Klasik	102
7	Uji Regresi Linier Berganda	103
8	Uji Hipotesis	103



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN