

**PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK
DBS INDONESIA CABANG DIPONEGORO**

SKRIPSI

Oleh :

JUNTA SRI YANTI S

2202020057



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY**

MEDAN

2026

**PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK
DBS INDONESIA CABANG DIPONEGORO**

SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT – SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN PADA FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS QUALITY**

Oleh :

JUNITA SRI YANTIS

2202020057



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY**

MEDAN

2026

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Junita Sri Yanti S
NPM : 2202020057
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Peran Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank DBS Indonesia Cabang Diponegoro” merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, 15 Januari 2026

Yang menyatakan



Junita Sri Yanti S

NPM : 2202020057

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Peran Customer Relationship Management (CRM) dalam
Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank DBS Indonesia
Cabang Diponegoro
Nama : Junita Sri Yanti S
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial Dan Hukum

Medan, 08 May 2026

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama
Pendamping



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
Munthe SE.,M.Si
NIP.0107038901

Pembimbing



Rikawati Ginting
NIP.0114028003

Ketua Program Studi
Universitas Quality
Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0114028003

Dekan Soshum
Universitas



Vina Maria
NIP.0107038901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi yang penulis ajukan berjudul “Peran Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank DBS Indonesia”.

Proposal skripsi ini disusun sebagai bagian dari syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk pengetahuan, informasi, pengurusan administrasi, serta dukungan moral dan nasihat yang berharga. Penulis menyadari bahwa karya ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari orang-orang terkasih di sekitar penulis. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si M.Pd Selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin-angin, S.Pd M.Pd Selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum dan Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe S.E., M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality sekaligus Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Staf Dosen Universitas Quality yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

6. Teristimewa kepada orang tua Penulis, terimakasih atas pengorbanan dan perjuangannya baik dari segi materi, tenaga, doa dan kasih sayangnya yang selalu diberikan kepada Penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang berlimpah kepada semuanya. Penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Medan, 15 Januari 2026

Penulis



Junita Sri Yanti S

NPM : 2202020057

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	7
2.2 Kepuasan Nasabah.....	9
2.3 Hubungan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> dan Kepuasan Nasabah	12
2.4 Penelitian Terdahulu.....	13
2.5 Kerangka Berpikir	16
2.6 Definisi Operasional	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Tempat dan Waktu.....	19
3.1.1 Tempat	19
3.1.2 Waktu	19
3.2 Populasi dan Sampel.....	20
3.2.1 Populasi	20
3.2.2 Sampel	20
3.3 Jenis Penelitian	21
3.3.1 Sumber Data	21
3.4 Instrumen Penelitian	22
3.5 Analisis Data.....	23
3.5.1 Uji Validitas.....	24
3.5.2 Uji Reliabilitas	24
3.5.3 Uji Normalitas	24
3.5.4 Uji Heteroskedastisitas	24
3.6 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	25
3.7 Uji Hipotesis	25

3.7.1 Uji Parsial (Uji-t).....	25
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Bank DBS Indonesia.....	27
4.1.1 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
4.1.2 Kategori Responden Berdasarkan Usia Responden	29
4.1.3 Kategori Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Digibank	29
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	30
4.2.1 Customer Relationship Management (CRM)4.3 Analisis StatistikDeskriptif.....	30
4.2.2 Kepuasan Nasabah.....	30
4.3 Uji Instrumen Penelitian	31
4.3.1 Hasil Uji Validitas	31
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	32
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	33
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	33
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	35
4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	36
4.5.1 Hasil Uji t (parsial)	37
4.5.2 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	38
4.6 Pembahasan	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

No table of figures entries found.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2.2. Definisi Operasional	18
Tabel 3.1. Perencanaan Waktu.....	19
Tabel 3.2. Skala Likert.....	23
Tabel 4.1 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.2 Kategori Responden Berdasarkan Usia Responden.....	29
Tabel 4.3 Kategori Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Digibank.....	29
Tabel 4.4. Hasil rata-rata jawaban responden terhadap variabel CRM.....	30
Tabel 4.5. Penilaian Kepuasan Nasabah.....	30
Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel Customer Relationship Management (CRM)..	31
Tabel 4.7. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	32
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas Data.....	33
Tabel 4.10. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser.....	35
Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	36
Tabel 4.12. Hasil Uji t.....	37
Tabel 4.13. Uji Determinasi (R^2).....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	34
Gambar 4.2 Pengujian Heteroskedastisitas Scatterplot.....	35

