

Sonia Rizka A'yunin, 2021. **Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* dengan Pendekatan *Partial Least Square* (Studi Kasus pada Bank BRI Kantor Cabang Kediri).** Skripsi ini di bawah bimbingan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si dan Ir. Elly Ana, M.Si, Program Studi S1-Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya

---

### ABSTRAK

Persaingan bisnis perbankan yang ketat menyebabkan bank-bank di Indonesia, tak terkecuali Bank BRI Kantor Cabang Kediri untuk berlomba-lomba dalam mempertahankan eksistensinya. Hal tersebut dilakukan dengan merancang sebuah strategi yang dapat menumbuhkan kepuasan dan loyalitas nasabah, seperti *customer relationship management* dan *servicescape*. Penelitian ini bertujuan untuk memodelkan dan mengetahui seberapa besar pengaruh *customer relationship management* ( $\xi_1$ ) dan *servicescape* ( $\xi_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $\eta_1$ ) dan loyalitas nasabah ( $\eta_2$ ) Bank BRI Kantor Cabang Kediri. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan *Partial least Square* (SEM-PLS) melalui *software* SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer relationship management* ( $\xi_1$ ) berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $\eta_1$ ) maupun loyalitas nasabah ( $\eta_2$ ). Hal yang sama juga berlaku pada *servicescape* ( $\xi_2$ ) yang memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $\eta_1$ ) dan loyalitas nasabah ( $\eta_2$ ). Namun, kepuasan nasabah ( $\eta_1$ ) ternyata tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah ( $\eta_2$ ). Oleh karena itu, Bank BRI Kantor Cabang Kediri perlu meningkatkan *customer relationship management* dan *servicescape* perusahaan sehingga kepuasan dan loyalitas nasabah dapat terwujud.

**Kata Kunci:** *Customer Relationship Management*, *Servicescape*, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Bank, *Partial Least Square*, SEM-PLS, SmartPLS

Sonia Rizka A'yunin, 2021. **Analysis of Customer Relationship Management and Servicescape Effect on Customer Satisfaction and Loyalty Based on Structural Equation Modeling Methods with Partial Least Square (Case Study at Bank BRI Kantor Cabang Kediri)**. This final project is under supervised by Dr. Ardi Kurniawan, M.Si and Ir. Elly Ana, M.Si, S1-Statistics Study Program, Department of Mathematics, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya

---

---

### ABSTRACT

The tight competition in the banking business causes banks in Indonesia, including Bank BRI Kantor Cabang Kediri to compete in maintaining their existence. This is done by designing a strategy that can foster customer satisfaction and loyalty, such as customer relationship management and servicescape. This study aims to model and determine how much influence customer relationship management ( $\xi_1$ ) and servicescape ( $\xi_2$ ) have on customer satisfaction ( $\eta_1$ ) and customer loyalty ( $\eta_2$ ) Bank BRI Kantor Cabang Kediri. The sampling method used in this study was accidental sampling with a sample size of 100 respondents. Then, the data analyzed using Partial Least Square (SEM-PLS) through software SmartPLS 3.0. The results of the study show that customer relationship management ( $\xi_1$ ) has a significant positive effect on customer satisfaction ( $\eta_1$ ) and customer loyalty ( $\eta_2$ ). The same thing applies to the servicescape ( $\xi_2$ ) which has a significant positive effect on customer satisfaction ( $\eta_1$ ) and customer loyalty ( $\eta_2$ ). However, customer satisfaction ( $\eta_1$ ) did not significantly affect customer loyalty ( $\eta_2$ ). Therefore, Bank BRI Kantor Cabang Kediri needs to improve its customer relationship management and servicescape so that customer satisfaction and loyalty can be realized.

**Keywords:** Customer Relationship Management, Servicescape, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Bank, Partial Least Square, SEM-PLS, SmartPLS

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahu wa ta'ala* karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* dengan Pendekatan *Partial Least Square* (Studi Kasus pada Bank BRI Kantor Cabang Kediri)”. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Diri sendiri yang telah berusaha keras dalam penyusunan skripsi ini.
2. Keluarga tercinta yang telah mendoakan serta memberikan dukungan serta doa yang tiada hentinya.
3. Dr. Ardi Kurniawan, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ir. Elly Ana, M.Si selaku dosen pembimbing II yang dengan tulus dan sabar telah memberikan bimbingannya kepada penulis.
4. Teman-teman seperjuangan selama kuliah yang telah membantu proses pembelajaran serta menemani dalam suka dan duka.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Kediri, 17 Juli 2021  
Penulis,



**Sonia Rizka A'yunin**