

# JURNAL EKONOMI AKUNTANSI DAN MANAJEMEN

ISSN : 1412 – 5366

Volume XIII No. 1 April 2014

Analisis Pengaruh Customer Retention Program (CRP)  
Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Tabungan  
PT. BNI 46, Tbk Cabang Jember

Dimas Firman Kurniawan  
Imam Suroso  
Bambang Irawan

Analisis Kelayakan Finansial dan Lingkungan Industri  
terhadap Pembangunan Sarana Retest, Repair dan  
Repaint tabung Gas LPG 3Kg (Studi Kasus PT MK Tabanan,  
Bali)

Slamet Suchayo Utomo,  
Isti Fadah  
Novi Puspitasari

Pengaruh Program Sertifikasi Periode 2009/2011  
Terhadap Peningkatan Kinerja Guru Dan Mutu Pendidikan  
Pada Tingkat Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN)  
Di Kota Jember Tahun Ajaran 2012/2013

Ruliyanti  
Kusumawardani

Pengaruh Pemahaman Tindak Pidana Korupsi Dan  
Pemahaman Penghindaran Pajak Terhadap Tingkat  
Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Di  
Daerah Istimewa Yogyakarta

Valentinus F. Christianto  
Suyanto

Manfaat Leverage Bagi Perusahaan

Ana Mufidah

Persepsi Bauran Pemasaran Konsumen Layanan Pos  
Express di Kantor Pos Jember 68100

Wachyudi Azis  
R. Andi Sularso

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

**JEAM**

Vol. XIII

No. 1

Hal. 1- 82

Jember  
April 2014

ISSN:  
1412 – 5366

**JURNAL EKONOMI  
AKUNTANSI DAN MANAJEMEN**

ISSN : 1412 – 5366

Penanggungjawab:  
Dr. Imam Suroso.,SE.,M.Si

Ketua Dewan Penyunting:  
Wahyu Agus Winarno, SE. M.Sc., Ak

Penyunting Ahli:  
Prof. Dr.Hj.Istifadah, MSi  
Dr. Siswoyo Hari Santosa  
Dr. Siti Maria

Penyunting Pelaksana:  
Bunga Maharani, SE. MSA  
Ema Desia P, SE. MM  
Fifien Muslihatiningsih, SE. MSi

Penyunting Tamu:  
Prof.Dr.FX.Sugianto (Universitas Diponegoro)  
Dr.Syihabuddin (Universitas Negeri Malang)  
Dr.Jurica Lucyanda (Universitas Bakrie Jakarta)

Pelaksana Administrasi:  
Biben Iswahyudi  
Taufik Purwanto  
Dwi Rekto

Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Manajemen (JEAM) diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember, sebagai media transformasi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Terbit 2 (Dua) kali dalam setahun, setiap bulan April, dan September. Penyunting menerima tulisan yang belum pernah dimuat di media lain, dengan mengacu pada pedoman penulisan yang ada. Alamat penyunting: Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Tlp. (0331) 337990, 322852, Fax (0331) 332150 Jember 68121.  
Email : [jurnaljeam@yahoo.com](mailto:jurnaljeam@yahoo.com)

# **JURNAL EKONOMI AKUNTANSI DAN MANAJEMEN**

ISSN : 1412 – 5366

Volume XIII No. 1 April 2014

## **Daftar Isi**

- |   |  |                 |
|---|--|-----------------|
| Dimas Firman Kurniawan<br>Imam Suroso<br>Bambang Irawan | Analisis Pengaruh Customer Retention Program (CRP)<br>Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Tabungan<br>PT. BNI 46, Tbk Cabang Jember  | Halaman 1- 15   |
| Slamet Sucahyo Utomo,<br>Isti Fadah Novi<br>Puspitasari | Analisis Kelayakan Finansial dan Lingkungan<br>Industri terhadap Pembangunan Sarana Retest, Repair dan<br>Repaint tabung Gas LPG 3Kg (Studi Kasus PT MK Tabanan,<br>Bali)                                | Halaman 16 – 20 |
| Ruliyanti Kusumawardani                                 | Pengaruh Program Sertifikasi Periode 2009/2011<br>Terhadap Peningkatan Kinerja Guru Dan Mutu Pendidikan<br>Pada Tingkat Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN)<br>Di Kota Jember Tahun Ajaran 2012/2013 | Halaman 21–34   |
| Valentinus F. Christianto<br>Suyanto                    | Pengaruh Pemahaman Tindak Pidana Korupsi Dan<br>Pemahaman Penghindaran Pajak Terhadap Tingkat<br>Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Di<br>Daerah Istimewa Yogyakarta                           | Halaman 35-52   |
| Ana Mufidah   | Manfaat Leverage Bagi Perusahaan   | Halaman 53-60   |
| Wachyudi Azis<br>R. Andi Sularso                        | Persepsi Bauran Pemasaran Konsumen Layanan Pos<br>Express di Kantor Pos Jember 68100   | Halaman 61-82   |

---

**ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RETENTION PROGRAM (CRP)  
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH TABUNGAN  
PT. BNI 46, TBK CABANG JEMBER**

**Dimas Firman Kurniawan<sup>1</sup>  
Imam Suroso<sup>2</sup>  
Bambang Irawan<sup>3</sup>**

*Abstract*

*This study aims to analyze the effect of Customer Retention Effect Analysis Program (CRP) on Loyalty Through Customer Satisfaction in the Saving Customer at BNI 46 Jember. The purpose of this study is to determine and analyze 1); Customer Relationship Marketing influence on customer satisfaction, 2); Influence After Sales Marketing Customer satisfaction; 3) Influence of Implicit Guarantee of customer satisfaction; 4) The influence of Unconditional Guarantee of customer satisfaction; 5) The influence of customer satisfaction Defection Management; 6) Zero Defects influence model of customer satisfaction; 7) Effect of Customer Relationship Marketing Customer Loyalty; 8) Influence of After Sales Marketing 9) Influence of Implicit Guarantee Customer Loyalty; 10) The influence of Unconditional Guarantee on Customer Loyalty; 11) Influence of Management Defection of Customer Loyalty; 12) Zero Defects influence Model of Customer Loyalty; 13) The influence of satisfaction on customer loyalty. The population is all of our PT. BNI 46 Tbk., Jember Branch throughout the region, which at the end of December 2012 has been recorded about 71.942 customers. Intake of the total sample using the method of sampling nonprobability (proportional stratified sampling). The design of this study are included in the explanatory research and methods of analysis used is structural equation methods. Analysis result indicate that Customer Relationship Marketing and Unconditional Guarantee model is a program that has significant and positive relationship of loyalty in an effort to defend its customers, further After Sales Marketing, Implicit Guarantee, Defection Management and the worst compared to the six CRP program is Zero Defect Model*

**Keywords:** *Customer Retention Program, Satisfaction, customer loyalty*

## 1. PENDAHULUAN

Sejak beberapa tahun, Markplus Insight mengadakan studi tentang tingkat loyalitas nasabah Bank di Indonesia. Produk perbankan yang dievaluasi ada dua yaitu tabungan dan kartu kredit. Keduanya dipilih karena merupakan produk perbankan yang paling banyak digunakan masyarakat secara luas dan karena bisa

---

<sup>1</sup>Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

<sup>2</sup>Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

<sup>3</sup>Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember