

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang merupakan Pengguna *Customer Service Provider* Telkomsel. Pemilihan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 150 Responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, *Customer Relationship Management* yang meliputi teknologi, orang, proses, pengetahuan dan wawasan berpengaruh simultan terhadap loyalitas pelanggan provider Telkomsel. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji statistik nilai *sig.* sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi penelitian yang ditetapkan yaitu 0,05. *Customer Relationship Management* yang terdiri dari teknologi, orang, proses, pengetahuan dan wawasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada provider Telkomsel sebesar 47,6%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 52,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

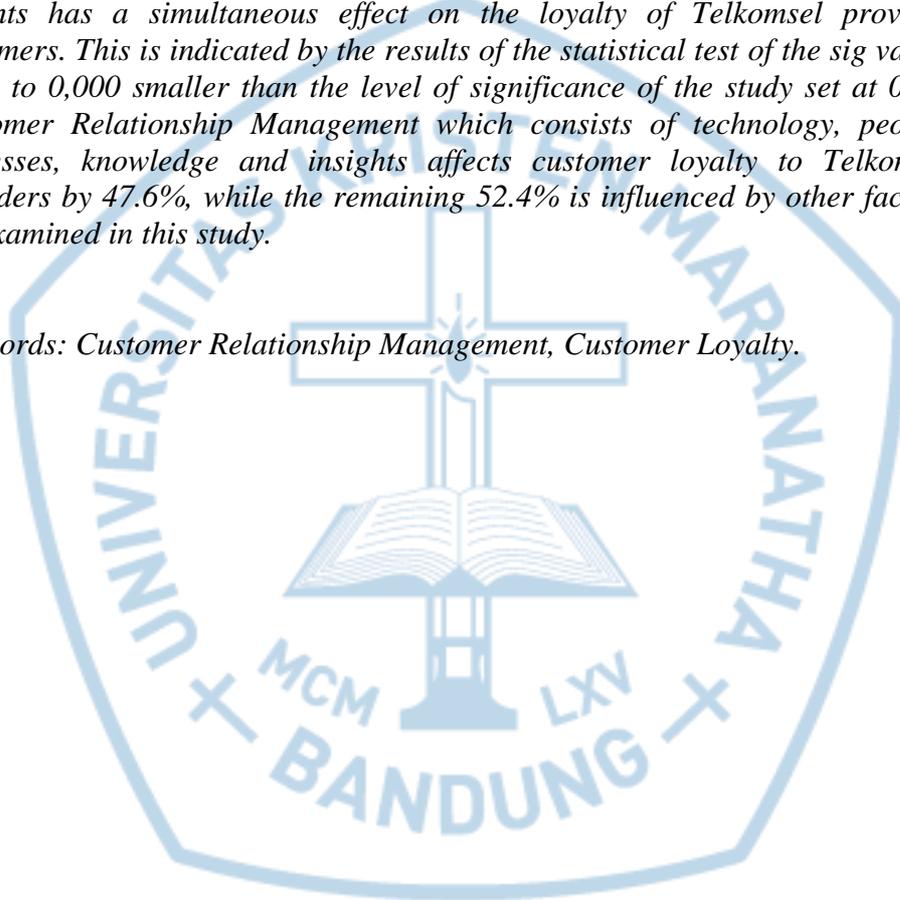
Kata kunci: *Customer Relationship Management, Loyalitas Pelanggan.*



## ABSTRACT

*This study purpose to test and analyze the effect of Customer Relationship Management on Customer Loyalty. The population in this study were students of the Faculty of Economics at Maranatha Christian University who are Users of the Telkomsel Customer Service Provider. The sample selection used a purposive sampling method and obtained a sample of 150 respondents. The type of data used are primary and secondary data, the data collection techniques used are questionnaires. The analytical tool used is multiple linear regression. Based on the results of the study, Customer Relationship Management which includes technology, people, processes, knowledge and insights has a simultaneous effect on the loyalty of Telkomsel provider customers. This is indicated by the results of the statistical test of the sig value. equal to 0,000 smaller than the level of significance of the study set at 0.05. Customer Relationship Management which consists of technology, people, processes, knowledge and insights affects customer loyalty to Telkomsel providers by 47.6%, while the remaining 52.4% is influenced by other factors not examined in this study.*

*Keywords: Customer Relationship Management, Customer Loyalty.*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL (Bahasa Indonesia) .....	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris) .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
PERNYATAAN PENELITIAN TIDAK MENGGUNAKAN DATA PERUSAHAAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	10
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2 Bauran Pemasaran .....	11
2.1.3 <i>Customer Relationship Management</i> .....	13
2.1.3.1 Aspek <i>Customer Relationship Management</i> .....	15
2.1.3.2 Pendekatan Hubungan Pelanggan.....	16
2.1.3.3 Manfaat <i>Customer Relationship</i> <i>Management</i> .....	17
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.4.1 Aspek Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.4.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Rerangka Pemikiran .....	24
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	26
2.5 Model Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.2.1 Populasi .....	27
3.2.2 Sampel .....	28

3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5	Teknik Analisis Data .....	31
3.5.1	Uji Instrumen.....	31
3.5.1.1	Uji Validitas .....	31
3.5.1.2	Uji Reliabilitas .....	32
3.5.2	Uji Asumsi klasik .....	32
3.5.2.1	Uji Normalitas.....	32
3.5.2.2	Uji Outlier .....	33
3.5.2.3	Uji Multikolineritas.....	34
3.5.2.4	Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.5.3	Analisis Regresi Berganda .....	35
3.5.4	Koefisien Determinasi .....	36
3.5.5	Uji Hipotesis .....	37
3.5.5.1	Uji Secara Parsial (Uji t).....	37
3.5.5.2	Uji Secara Simultan (Uji F) .....	37
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	39
4.1.1	Profil Responden .....	39
4.1.2	Hasil Tanggapan Responden .....	41
4.1.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Customer Relationship Management.....	41
4.1.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46
4.1.3	Uji Validitas.....	48
4.1.4	Uji Reliabilitas.....	50
4.1.5	Uji Asumsi Klasik .....	51
4.1.5.1	Uji Outlier .....	51
4.1.5.2	Uji Normalitas.....	52
4.1.5.3	Uji Multikolinearitas .....	53
4.1.5.4	Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.1.6	Analisis Regresi Berganda .....	56
4.1.7	Uji Hipotesis Penelitian.....	58
4.1.7.1	Uji Secara Parsial (Uji t) .....	58
4.1.7.2	Uji Secara Simultan (Uji F) .....	59
4.1.8	Koefisien Determinasi .....	60
4.2	Pembahasan .....	61
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
5.1	Simpulan .....	64
5.2	Saran .....	65
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pangsa Pasar Perusahaan <i>Smartphone</i> Peringkat 5 Besar di Indonesia .....	1
Gambar 1.2 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia 2017 .....	2
Gambar 1.3 Lima Perusahaan Operator Seluler di Indonesia .....	3
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran .....	25
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	26
Gambar 4.1 Normal P-P Plot .....	53
Gambar 4.2 Scatterplot .....	55



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
Tabel 4.1	Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2	Angkatan .....	40
Tabel 4.3	Durasi Menggunakan Provider Telkomsel.....	40
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi Tentang Telkomsel Melalui Media Elektronik dan Internet.....	41
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Pengumpulan dan Penyimpanan Informasi Dalam Database Pelanggan .....	41
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Profesionalisme Karyawan Telkomsel Dalam Memberikan Pelayanan .....	42
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Secara Baik Yang Diberikan Karyawan Telkomsel.....	42
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Telkomsel Menjaga Hubungan Baik Dengan Pelanggan .....	43
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Transaksi Dengan Telkomsel .....	43
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Pelayanan Bagi Pelanggan Telkomsel.....	44
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan dan Daya Tanggap Dalam Menangani Keluhan Pelanggan.....	44
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Memelihara Hubungan Berkelanjutan Dengan Pelanggan .....	45
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Yang Baik Mengenai Data Pelanggan.....	45
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Telkomsel Melibatkan Pelanggan Dalam Memperbaiki Layanan .....	46
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Mengatakan Hal Positif Tentang Produk/Jasa Telkomsel Kepada Orang Lain .....	46
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Merekomendasikan Produk/Jasa Telkomsel Kepada Orang Lain .....	47
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Kemauan Mendorong Orang Lain Untuk Menggunakan Produk/Jasa Telkomsel Sebagai Pilihan Yang Tepat .....	47
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Menggunakan Produk/ Jasa Telkomsel Lebih Banyak Dikemudian Hari.....	48
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Customer Relationship Management ...	49
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	49
Tabel 4.21	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel <i>Customer Relationship Management</i> dan Loyalitas Pelanggan .....	50
Tabel 4.22	Hasil Uji Outlier Awal .....	51
Tabel 4.23	Hasil Uji Outlier Akhir.....	52
Tabel 4.24	Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.25	Regresi Berganda .....	56

Tabel 4.26	Hasil Uji t.....	58
Tabel 4.27	Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.28	Koefisien Determinasi.....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Data Hasil Kuesioner .....	70
Lampiran B Profil Responden .....	78
Lampiran C Tanggapan Responden .....	79
Lampiran D Hasil Perhitungan SPSS 20.....	83

