

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *CROSS BUYING* DENGAN LOYALITAS
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Sidang Sarjana

Strata 1 (S-1)

Oleh

ELLYANA RAZAQ AGUSTINI

1652137



PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG

2019

***THE IMPACT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON
CROSS BUYING WITH CUSTOMER LOYALTY AS A MEDIATION
VARIABLE***

A THESIS

***In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Bachelor of
Science Management***

By

ELLYANA RAZAQ AGUSTINI

1652137



PROGRAM STUDY MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY

BANDUNG

2019

KATA PENGANTAR

Penelitian yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Keputusan Pembelian *Cross Buying* dengan Loyalitas Pelanggan sebagai Variabel Intervening”, memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh CRM terhadap Loyalitas Pelanggan dan *Cross Buying*.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kesalahan. Tugas akhir ini hanya berfokus pada CRM dan Loyalitas Pelanggan saja, sedangkan masih banyak variabel lain yang bisa memengaruhi *cross buying*.

Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Orang tua penulis yaitu bapak tercinta Drs. Sarnianto A. dan ibu tersayang Setyowati Kukuh H. yang telah senantiasa memberikan dukungan finansial, moral, serta spiritual kepada penulis selama menempuh kuliah di Universitas Kristen Maranatha.
2. Ibu Ariessa Aprillia S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing tersayang yang sudah membantu, memberikan motivasi, arahan, semangat, dan dukungan selama proses penulisan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Dr. M. Sienly Veronica, S.E., M.M. selaku dosen wali yang selalu membimbing, memberikan motivasi, dukungan, semangat, dan rasa sayang kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
4. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., CA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Dr. Drs. Jahja Hamdani Widjaja, M.M dan Ibu Sherlywati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen.
6. Bagas Putra Daniswara selaku adik kandung penulis yang senantiasa memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
7. Benita Dea Puspita selaku adik sepupu penulis yang senantiasa memberi dukungan selama masa perkuliahan.
8. Kak Merlina Freshka selaku alumni Manajemen Maranatha memberikan inovasi dan inspirasi serta semangat sehingga penulis bisa menulis dengan lancar dan menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Jessica Juliana selaku sahabat penulis yang menemani dari awal perkuliahan hingga perkuliahan selesai dan selalu memberikan nasihat, dukungan, mendengarkan seluruh keluhan penulis selama perkuliahan.
10. Teman-teman “Mak Encum” yaitu, Tania Karina, Nadia Viza, Salsabila Sakti Lesmana, Safrina Nur Jannah, R.R. Putri Ayu, Monika Astria, Dandy Damara, Galih Saputra, dan Ilham yang selalu memberikan canda tawa dan wawasan luas selama masa perkuliahan.
11. Teman-Teman “The Bagongs” yaitu Dandy Damara, Nadia Viza Amara, Ingrid Lola Chandra, Agatha Evania, dan Jessica Juliana yang selalu memberikan canda tawa tanpa henti-henti selama perkuliahan.

12. Teman-teman “Gadis Syari’ah” yaitu Silva Febiola, Nabilla Farisyah, dan Salsabila Sakti Lesmana yang saling membantu disaat-saat penulis memasuki semester akhir.
13. Keluarga SEMA-HIMA Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha,
14. Teman-teman mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Fakultas Kedokteran dan Fakultas Ekonomi program studi Akuntansi dan Manajemen yang membantu dan mendukung penulis selama masa perkuliahan.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, Desember 2019

Ellyana Razaq Agustini