

**ANALISIS PERNGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
DAN *MARKETING PUBLIC RELATIONSHIP* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT.INDOSAT Tbk**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

Nama : Bayu Widiyanto

NIM : 4310-9010-213



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2014**

**ANALISIS PERNGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
DAN *MARKETING PUBLIC RELATIONSHIP* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT.INDOSAT Tbk**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
GELAR SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen

Nama : Bayu Widiyanto

NIM : 4310-9010-213



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2014

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Bayu widiyanto
NIM : 4310-9010-213
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Penulis tidak melakukan penjiplakan atau plagiat terhadap naskah orang lain.**
- 2. Penulis melakukan pengembangan ide atau materi yang dapat dipertanggung jawabkan.**
- 3. Penulis mengerjakan karya ilmiah ini sendiri. Tidak dibuatkan oleh pihak lain.**

Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan, dan memang benar ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan tersebut di atas. Maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesitas Mercu Buana jakarta barat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 27-Maret-2014



(Bayu Widiyanto)
NIM : 43109010213


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

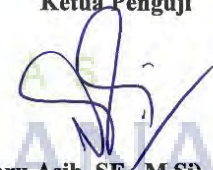
Nama : Bayu Widiyanto
NIM : 4310-9010-213
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Analisis pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Marketing Public Relationship* terhadap Loyalitas Pelanggan
Tanggal Ujian Skripsi : 27-Maret-2014

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,


Ketua Penguji



(Tafiprios, SE.,MM)
Tanggal:


(Daru Asih, SE., M.Si)
Tanggal:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen- S1


(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA)
Tanggal: 24-4-2014


(Dr. Rina Astini, SE.,MM)
Tanggal: 24/4 2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga peneliti berhasil menyelesaikan Skripsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berjudul “***ANALISIS PERNGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN MARKETING PUBLIC RELATIONSHIP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. INDOSAT Tbk.***”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk serta penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Tafiprios, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah menyempatkan waktu untuk memberikan arahan serta saran yang membangun semangat penulis, sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

4. Bapak/ Ibu Dosen Manajemen atas segala ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan.
5. Kepada kedua orangtua, Terima kasih atas segala cinta, kasih sayang dan doanya serta dukungan moril dan materil. Jasa-jasa kalian tak akan pernah aku lupakan dan terbalaskan, dan terima kasih karena kalian aku ada.
6. Terima kasih buat Noviana Anggraeni yang telah mendengarkan keluh kesah selama mengerjakan tugas akhir ini, serta tidak henti-hentinya memberi semangat.
7. Buat para sahabat sahabatku Alif, Kapri, Yudi, Tyas Dan kak Anto. Trima kasih, karena kalian yang selalu menemani disaat senang maupun sedih.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya serta membalas kebaikan semuanya. Semoga skripsi ini dapat menjadikan karya ilmiah yang mampu memberikan manfaat untuk semuanya. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini dari lubuk hati yang paling dalam penulis mohon maaf sebesar-besarnya dan seluas-luasnya.

Jakarta,

Penulis

Bayu Widiyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORITIS	
2.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2.2 Customer Relationship Management	8
2.2.1 Pengertian Customer Relationship Management.....	8
2.2.2 Elemen Customer Relationship Management.....	9
2.2.3 tujuan Customer Relationship Management.....	12
2.2.4 Manfaat Customer Relationship Management.....	12

2.3	Manajemen public Relationship	13
2.3.1	Pengertian Manajemen Public Relationship	13
2.3.2	Lahirnya Manajemen Public Relationship	14
2.3.3	Proses Manajemen Public Relationship	15
2.3.4	Komponen Manajemen public Relationship	17
2.3.5	Kegunaan Manajemen Public Relationship	18
2.4	Loyalitas Pelanggan	18
2.4.1	Manfaat Loyalitas Pelanggan	22
2.4.2	Pengukuran Loyalitas	22
2.4.3	Prinsip Pokok Loyalitas Pelanggan	24

BAB III METODA PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	25
3.1.1	Lokasi Penelitian	25
3.1.2	Sejarah Perusahaan	25
3.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	27
3.2	Desain Penelitian	27
3.3	Hipotesis Penelitian	27
3.4	Variable dan Skala Pengukuran	28
3.4.1	Variable	28
3.4.2	Skala Pengukuran	29
3.5	Definisi Operational Variable	30
3.6	Metode Pengumpulan Data	33
3.7	Jenis Data	33

3.8	Populasi dan Sampel	34
3.8.1	populasi	34
3.8.2	sampel	35
3.9	Metode Analisis Data	36
3.9.1	Uji Validitas	36
3.9.2	Uji Reabilitas	37
3.9.3	Uji asumsi Klasik	38
3.9.4	Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.9.5	Uji Signifikan Simultan (uji f)	41
3.9.6	Uji Signifikan Simultan (uji t)	42

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

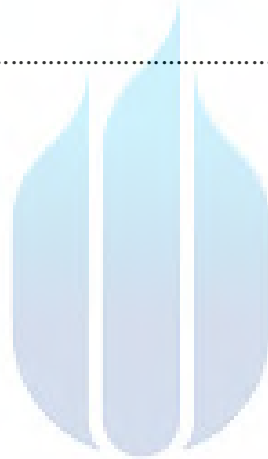
4.1	Profil Responden	44
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis kelamin	45
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	45
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Produk	47
4.1.4	Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
4.2	Uji Instrumen Penelitian	48
4.2.1	Uji Validitas	48
4.2.2	Uji Realiabilitas	50
4.3	Hasil Penemuan dan Pembahasan	51
4.3.1	Butir Pernyataan Variable CRM (X1)	52
4.3.2	Butir Pernyataan Variable MPR (X2)	58
4.3.3	Butir Pernyataan Variable Loyalitas Pelanggan (Y)	62

4.4	Uji Asumsi klasik	64
4.5	Analisis Regresi Berganda	67
4.6	Pengujian Hipotesis	69
4.5.1	Uji Signifikan Simultan (F)	70
4.5.2	Uji Signifikan Parsial (T)	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	72
5.2	Saran	73

DAFTAR PUSTAKA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Identitas Responden	47
Tabel 2	Pernyataan Variable CRM (X1)	47
Tabel 3	Pernyataan Variable MPR (X2).....	48
Tabel 4	Pernyataan Variable Loyalitas Pelanggan (Y)	48



LAMPIRAN I

Tabel 1	Hasil Butir Pernyataan CRM (X1)	68
Tabel 2	Hasil Butir Pernyataan MPR (X2).....	73
Tabel 3	Hasil Butir Pernyataan Loyalitas Pelanggan (Y)	76

LAMPIRAN II

Tabel 1	Hasil Uji Validitas (X1).....	97
Tabel 1	Hasil Uji Validitas (X2).....	98
Tabel 2	Hasil Uji Validitas (Y).....	99
Tabel 3	Hasil Uji Reabilitas (X1).....	102
Tabel 4	Hasil Uji Reabilitas (X2).....	102
Tabel 5	Hasil Uji Reabilitas (Y).....	102
Tabel 6	Hasil Uji Normalitas.....	103
Tabel 7	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	104
Tabel 8	Hasil Uji Multikolonieritas.....	105
Tabel 9	Hasil Uji Korelasi.....	105
Tabel 10	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	106
Tabel 11	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	106