

**ANALISA PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA
KAHURIPAN CABANG PELAYANAN 1 DEPOK**

SKRIPSI

**Nama : Dewi Ratih
NIM : 43108110091**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**ANALISA PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA
KAHURIPAN CABANG PELAYANAN 1 DEPOK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen - Strata 1**

**Nama : Dewi Ratih
NIM : 43108110091**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Ratih
NIM : 4310810091
Program Studi : Fakultas Ekonomi, Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Mei 2011

Dewi Ratih
NIM : 43108110091

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dewi Ratih
NIM : 43108110091
Program Studi : S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomi
Judul Skripsi : Analisa Pengaruh Customer Relationship Management
(CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta
Kahuripan Cabang Pelayanan 1 Depok
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

(H. Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. M.M.)

Tanggal :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen-S1

(Dr. Enny Ariyanto, S.E. M.Si.)

(H. Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. M.M.)

Tanggal :

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisa Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan 1 Depok

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**Dewi Ratih
431081100091**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 Mei 2011
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi**

(H. Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. M.M.)

Anggota Dewan Penguji

(Luna Haningsih, S.E. M.E.)

Anggota Dewan Penguji

(Drs. H. Hasanuddin Pasiama, M.S.)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul Analisa Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan 1 Depok, untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) Manajemen Universitas Mercu Buana (UMB), skripsi ini penulis susun juga sebagai bentuk hasil penelitian penulis di PDAM Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan 1 Depok agar dapat memberikan input yang baik bagi perusahaan.

Penulis menyadari bahwa kerja keras penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana tidaklah berjalan dengan baik tanpa dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, dimana bahan penulisan skripsi ini diambil berdasarkan hasil riset, wawancara serta dari sumber literatur yang mendukung penulisan skripsi ini. Selama menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saran serta fasilitas dari semua pihak yang telah membantu hingga akhir dari penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya, kesehatan jasmani dan rohani, memberikan cintanya tanpa batas dan tanpa hentinya sehingga dapat terselesaikannya Skripsi ini.
2. Bapak H. Probosutedjo, selaku Ketua Yayasan Menara Bhakti Universitas Mercubuana Jakarta.
3. Bapak Dr. Ariestyanto Nugroho Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Eny Ariyanto, S.E. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak H. Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan selaku dosen pembimbing Skripsi saya di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, masukan dan motivasi sehingga telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis mengikuti kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Mercu Buana yang telah membantu dan memberikan ilmu dan keterampilan selama masa kuliah di Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh pimpinan dan karyawan PDAM Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan 1 Depok yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama melaksanakan riset di PDAM Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan 1 Depok.
8. Ibu dan Bapak serta keluarga tercinta yang memberikan doa, motivasi, dukungan moral dan spiritual selama ini yang tak terhingga nilainya.

9. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa/i Universitas Mercu Buana, terima kasih untuk motivasi dan supportnya sehingga penulis bisa menyelesaikan studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
10. Semua pihak yang terlibat baik secara langsung ataupun tidak dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih kurang sempurna sehubungan dengan berbagai keterbatasan dan kemampuan penulis, untuk itu Penulis mohon dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi Penulis dan bagi para pembaca. Amin. Wassalam mualaikum wr.wb.

Jakarta, 26 Mei 2011

Dewi Ratih
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Kerangka Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8

2.1.3 Konsep Pemasaran.....	8
2.2 Definisi Jasa.....	10
2.2.1 Karakteristik Jasa.....	11
2.2.2 Bauran Pemasaran Jasa.....	12
2.2.3 Strategi Pemasaran Jasa.....	14
2.3 Latar Belakang Customer Relationship Management (CRM).....	17
2.3.1 Konsep Customer Relationship Management (CRM).....	18
2.3.2 Pilar Utama (<i>Building Block</i>) CRM Menurut Francis Buttle.....	20
2.3.3 Konsep Pendekatan Customer Relationship Management.....	21
2.3.4 Kontribusi Operasional CRM.....	23
2.3.5 Pedoman Membuat <i>Customer Relationship Management</i>	25
2.3.6 Cara Efektif Mengembangkan CRM.....	26
2.3.7 Cara Mengelola <i>Customer Relationship Management</i>	27
2.3.8 Faktor-faktor Kesuksesan CRM.....	28
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4.2 Konsep Inti Objek Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.3 Survey Kepuasan Pelanggan.....	33
2.5 Hubungan CRM Dengan Kepuasan Pelanggan.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
3.1.1 Visi dan Misi.....	41
3.1.2 Tujuan Pendirian PDAM Tirta Kahuripan.....	41

3.1.3 Kegiatan Usaha.....	42
3.1.4 Kondisi Pasar.....	43
3.1.5 Strategi Pemasaran.....	44
3.1.6 Bentuk Pelayanan.....	44
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.2.1 Hipotesis Penelitian.....	45
3.2.2 Variabel dan pengukurannya.....	46
3.2.3 Populasi dan Pengumpulan Sample.....	48
3.2.4 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.3 Metode Analisis Data.....	51
3.3.1 Analisis Rata-Rata.....	52
3.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
3.3.3 Uji Hipotesis.....	54
3.3.4 Kurva Penguji Hipotesis.....	54
3.3.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	55
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	56
4.1 Pelaksanaan dan Penerapan CRM di PDAM Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan 1 untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	56
4.1.1 Strategi Sales (Pemasaran).....	57
4.1.2 Customer Service (Pelayanan Jasa).....	58
4.1.3 Technology Based Relationship.....	61
4.1.4 Brand-Based Relationship.....	64
4.1.5 Human-Based Relationship.....	65

4.1.6 Saluran Distribusi.....	65
4.2 Kepuasan Pelanggan.....	66
4.3 Hubungan CRM terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM.....	67
4.3.1 Mengukur Kepuasan Pelanggan PDAM.....	68
4.4 Analisis Berdasarkan Perhitungan Statistik.....	71
4.4.1 Analisis Rata-Rata.....	71
4.4.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	75
4.4.3 Uji Hipotesis.....	78
4.4.4 Analisis Regresi Linier Serderhana.....	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Kahuripan.....	87
Lampiran 2 Permohonan Pengisian Kuesioner Pelanggan PDAM.....	91
Lampiran 3 Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	92
Lampiran 4 Jawaban Kuesioner Pelanggan.....	94
Lampiran 5 Penjumlahan Kuesioner Pelanggan.....	96
Lampiran 6 Presentase Jawaban Kuesioner.....	99
Lampiran 7 Descriptive Statistics Variabel X & Y.....	100
Lampiran 8 Reliabilitas Penelitian.....	102
Lampiran 9 Regresi.....	105

Lampiran 10 Brosur PDAM.....	107
Lampiran 11 Surat Izin dan Pengantar Penelitian.....	108
Lampiran 12 Surat Keterangan Riset.....	109
Lampiran 13 Lembar Konsultasi.....	110
Lampiran 14 Biodata Penulis.....	111

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perkembangan Konsep Pemasaran	9
Tabel 3.1 Operasionalisasi Indikator Variabel Penelitian	47
Tabel 3.2 Penilaian dan Bobot Penilaian CRM PDAM Tirta Kahuripan	48
Tabel 4.1 Nilai rata-rata Variabel X (CRM)	71
Tabel 4.2 Nilai rata-rata untuk variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	73
Tabel 4.3 Reliabilitas Penelitian	75
Tabel 4.4 Item – Total Statistics Variabel X dan Y	76
Tabel 4.5 Regresi	79
Tabel 4.6 Koefisien Determinasi	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan CRM Dengan Kepuasan Pelanggan	35
Gambar 3.1 Kurva Pengujian Hipotesis Satu Pihak	55
Gambar 4.1 Chart Operasional CRM di PDAM Tirta Kahuripan	57
Gambar 4.2 Kurva Distribusi T	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Lampiran
Lampiran 1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Kahuripan	87
Lampiran 2 Permohonan Pengisian Kuesioner Pelanggan PDAM	91
Lampiran 3 Kuesioner Kepuasan Pelanggan	92
Lampiran 4 Jawaban Kuesioner Pelanggan	94
Lampiran 5 Penjumlahan Kuesioner Pelanggan	96
Lampiran 6 Presentase Jawaban Kuesioner	99
Lampiran 7 Descriptive Statistics Variabel X dan Y	100
Lampiran 8 Reliabilitas Penelitian	102
Lampiran 9 Regresi	105
Lampiran 10 Brosur PDAM	107
Lampiran 11 Surat Izin dan Pengantar Penelitian	108
Lampiran 12 Surat Keterangan Riset	109
Lampiran 13 Lembar Konsultasi	110
Lampiran 14 Biodata Penulis	111