

**ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT CLS SYSTEM**

SKRIPSI

**Nama : Dewi Triahardi
NIM : 43107120155**



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

**ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT CLS SYSTEM**

SKRIPSI

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

**Nama : Dewi Triahardi
NIM : 43107120155**



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Triahardi
NIM : 4310712015
Program Studi : Fakultas Ekonomi & Bisnis, 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,



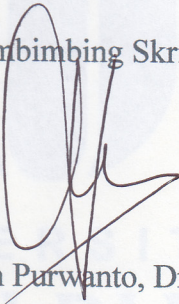
Dewi Triahardi
NIM : 43107120155

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dewi Triahardi
NIM : 43107120155
Program Studi : S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Customer Relationship Management
(CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT CLS SYSTEM
Tanggal Lulus Ujian : 10 Mei 2012

Disahkan oleh :

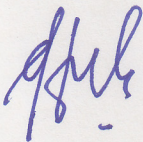
Pembimbing Skripsi



(Wawan Purwanto, Drs, MM)

Tanggal :

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Wiwik Utami, Ak. M.Si.)

Tanggal :

Ketua Program Studi Manajemen-S1



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

Tanggal : 20/5/2012

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

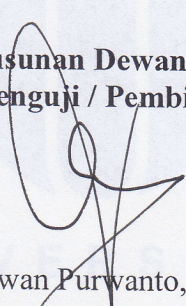
Skripsi
**Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM)
Terhadap Kepuasan Pelanggan PT CLS SYSTEM**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Dewi Triahardi
43107120155

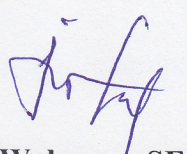
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi



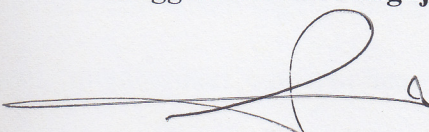
(Wawan Purwanto, Drs, MM)

Anggota Dewan Penguji



(Tri Wahyono. SE, MM)

Anggota Dewan Penguji



(Yuhasril, SE, ME)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah, Puji dan syukur kehadiran Allah S.W.T Yang Maha Pengasih dan Penyayang, atas rahmat dan karunia yang diberikan kepada kita semua dan telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan PT CLS System, yang merupakan syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) Manajemen pada Universitas Mercu Buana.

Penyelesaian skripsi ini memang memerlukan ketekunan dan kesabaran dalam penyusunannya dan tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun berkat bantuan tenaga, moril, materi, dan do'a akhirnya terselesaikan juga tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan peran serta dari berbagai pihak, sulit bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang setinggi – tingginya 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. Ibu DR. Wiwik Utami, Ak. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak H. Arief Bowo PK, SE,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Wawan Purwanto,Drs, MM selaku dosen pembimbing skripsi saya di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan baik secara materi maupun secara teknis, serta memberikan masukan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Pimpinan dan seluruh staff serta para dosen yang telah membantu pelaksanaan kegiatan perkuliahan dan administrasi selama masa kuliah di Universitas Mercu Buana.
6. Alm.Bapak, ibu dan adik – adikku (Novi hardiana pertiwi & Dimas Rahmat Taufik) serta semua keluarga tercinta yang memberikan doa, dorongan, dukungan moral dan semangat selama ini yang tak terhingga nilainya.
7. Seorang yang tidak pernah hentinya memberikan support ,doanya dan kesabarannya yaitu Resha terima kasih ya
8. Seluruh sahabat – sahabat tersayang & seperjuangan Apit, Qohhar, Mba Endang, Uni Lina, Gieta, Indro, Itan, Hesty, Pak Maryanto, Ria, Mba Dian, terima kasih untuk motivasi dan supportnya sehingga penulis bisa menyelesaikan studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana
9. Seluruh Staff PT CLS System yang telah memberikan supportnya menyelesaikan skripsi ini

10. Semua pihak yang terlibat baik secara langsung ataupun tidak dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Akhir kata penulis mengucapkan Alhamdulillah rabbil'alamiin. Wassalam mualaikum wr.wb.

Jakarta, 13 April 2012

Dewi Triahardi
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 LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kerangka Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.3 Fungsi – Fungsi Manajemen.....	8

2.1.4 Kegiatan dalam Fungsi – Fungsi Manajemen.....	9
2.1.5 Konsep Manajemen.....	10
2.2 Strategi Pemasaran.....	10
2.3 Pengertian Jasa.....	11
2.3.1 Karakteristik Jasa.....	12
2.3.2 Sifat Khusus Pemasaran Jasa.....	13
2.4 Definisi Customer Relationship Management (CRM).....	14
2.4.1 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> CRM.....	16
2.4.2 Konsep Tahap Utama dari Rantai Nilai CRM.....	16
2.4.3 Segmentasi Pasar pada konteks CRM	17
2.4.4 Fungsi-fungsi dalam CRM.....	17
2.4.5 Mengelola <i>Customer Relationship Management</i>	18
2.4.6 Kunci Dari CRM.....	19
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.5.1 Faktor Pemicu Kepuasan Pelanggan.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	24
3.1.1 Tujuan PT CLS System	24
3.1.2 Visi dan Misi PT CLS System.....	25
3.1.3 Bentuk Program dan Pelayanan.....	27
3.1.4 Kondisi Pasar.....	29
3.2 Desain Penelitian.....	29
3.3 Hipotesis Penelitian... ..	30

3.4 Variabel dan pengukurannya.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6 Populasi dan Pengumpulan Sample.....	36
3.6.1 Metode Pengambilan sample	37
3.7 Metode Analisis Data.....	38
3.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	37
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	42
4.1 Analisis Karakteristik Responden	42
4.2 Analisis Kausalitas	44
4.2.1 Pengaruh CRM pada PT CLS System.....	44
4.2.2 Kepuasan Pelanggan PT CLS System.....	52
4.2.3 Pengaruh Customer Relationship Management terhadap kepuasan pelanggan pada PT CLS.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	66
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner Pelanggan.....	70
Lampiran 3 Penjumlahan Kuesioner Pelanggan.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

	Lampiran
Lampiran 1 Kuesioner Kepuasan Pelanggan	66
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner Kepuasan Pelanggan	70
Lampiran 3 Penjumlahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan	72
Lampiran 4 Regresi	75