

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. B.BRAUN
MEDICAL INDONESIA**

SKRIPSI

Nama : Moh. Waridi

NIM : 43108110203



FAKULTAS EKONOMI PROGRAM KELAS KARYAWAN

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2010

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. B.BRAUN
MEDICAL INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Moh. Waridi

NIM : 43108110203



FAKULTAS EKONOMI PROGRAM KELAS KARYAWAN

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2010

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MOH. WARIDI

NIM : 43018110203

Program Studi : Manajemen – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni 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, Agustus 2010

(MOH. WARIDI)

NIM : 43018110203

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **Mohammad Waridi**
NIM : 43108110203
Program/Jurusan : Manajemen – Strata 1
Judul Skripsi : **Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. B. Braun Medical Indonesia**
Tanggal Sidang : 24 Agustus 2010



Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

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

MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – SI

(Dra. Yuli Harwani, M.M.)

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

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada
PT. B.Braun Medical Indonesia**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

MOHAMMAD WARIDI

43108110203

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 24 Agustus 2010 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

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

Anggota Dewan Penguji

(Drs. Wawan Purwanto SE.,M.M)

Anggota Dewan Penguji

(Drs. Hasanudin Pasiama MS)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, syukur Alhamdulillah penulis penatkan kehadiran Alloh SWT, atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Di dalam penulisan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dalam pengumpulan data, penyajian isi, maupun teknik penulisan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada semua pihak yang telah membantu penulis di dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr, Ir.H.Suharyadi,M.S. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dra.Yuli Harwani, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak H.Arief Bowo Prayoga K.,S.E.,M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak H.Arief Bowo Prayoga K.,S.E., M.M . Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Mertua yang tiada henti-hentinya mendoakan penulis agar cepat selesai kuliah.
6. Istri Tercinta yang dengan sabar selalu berdoa, memberikan dukungan dan tidak lupa selalu membuatkan kopi ditengah malam dalam menemani penulis menulis skripsi biar tidak mengantuk.
7. Untuk kedua anak-ku tercinta (Nasywa Raihana Alisha dan Naufal Rayyan Mohammad) yang selalu ditinggal setiap weekend selama kurang lebih dua tahun untuk kuliah, selesai sidang skripsi nanti kita bisa pergi weekend lagi ya sayang.

8. Dan untuk teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan XIII tahun 2008, khususnya yang sering dibuat ribet yaitu Pak Budiman, Pak Taufik, dan Pak Heriansyah, serta satu kolega Pak Faizal yang selalu setia menemani diskusi di Cafe resmi maupun pinggir jalan untuk penyelesaian skripsi ini. *You all my best sohib.*

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik atas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, Agustus 2010

Moh. Waridi



DAFTAR ISI

	Hal
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	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Pemasaran	7
2.2 Pengertian Humas Dalam Pemasaran	9
2.3 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	10
2.3.1 Komponen <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	15
2.3.2 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	20
2.4 Loyalitas Pelanggan.	21

2.4.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	21
2.4.2	Tipe Loyalitas Pelanggan	24
2.4.3	Dimensi Loyalitas	26
2.5	Hubungan Antara <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Dengan Loyalitas	27
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	29
3.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Dep. Sales dan Marketing	30
3.2.1	Struktur Organisasi	30
3.2.2	Uraian Tugas Departemen Sales and Marketing	31
3.3	Objek Penelitian	33
3.4	Metode Penelitian	33
3.5	Jenis Data	34
3.6	Metode Pengumpulan Data	35
3.7	Populasi dan Sample	36
3.7.1	Populasi	36
3.7.2	Sampel	37
3.8	Operasional Variabel	38
3.9	Teknik Pengelolaan Data dan Analisis.....	41
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN		49
4.1	Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di PT B.Braun Medical Indonesia	49
4.1.1	Karakteristik Responden	49
4.2	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di PT. B.Braun Medical Ind.	55
4.3	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen di PT. B.Braun Medical Indonesia	64
4.4	Analisis Pengaruh Pelaksanaan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT.Bbraun	69
4.4.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	69
4.4.2	Koefisien Korelasi	70

4.4.3	Koefisien Determinasi	72
4.4.4	Uji Hipotesis	73
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 2	Jawaban Kuesioner CRM dan Loyalitas Konsumen	82
Lampiran 3	Hasil-Hasil dari Output SPSS.....	83
Lampiran 4	Tabel r (Product Moment).....	85
Lampiran 5	Lembar Konsultasi	86

