



**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM), KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**
(Studi Kasus: PT. SUMATRACO)

TESIS

SURYANI

55314120011

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016



**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM), KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**
(Studi Kasus: PT. SUMATRACO)

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program
Pascasarjana pada Program Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS
SURYANI
MERCU BUANA
55314120011**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen

Nama : Suryani

NIM : 55314120011

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal :



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan peryataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen

Nama : Suryani

NIM : 55314120011

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal :

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya penulis sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 27 Januari 2017



PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Meruya, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HAKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim...

Alhamdulillah kita panjatkan puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan hidayahNya kepada Penulis, sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dalam memenuhi kewajiban akademis sebagais salah satu syarat untuk mendapat gelar Magister Teknik Industri dari program S2 Universitas Mercubuana .

Penyelesaian Tesis ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang secara tulus dan ikhlas membantu materi informasi dan literatur. Namun penulis menyadari dalam penulisan Tesis ini masih jauh dari sempurna, mengingat pengalaman dan situasi dalam menulis. Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun untuk meyempurnakan Tesis untuk melengkapi menjadi tugas akhir. Penulis menyadari bahwa tersusunnya laporan ini tentu tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang memberikan dukungan baik moril maupun materil, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini tanpa dukungan kalian. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Lien Herlani Kusumah, MT. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta dan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu guna memberikan bimbingan, pengarahan dengan penuh kesabaran, serta memberikan saran yang sangat berarti bagi penulis sehingga laporan tesis dapat terselesaikan.
2. Segenap Dosen Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana dan jajaran akademiknya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, arahan belajar dan diskusi yang mencerdaskan.

3. Kepala Cabang PT. Sumatraco beserta staff lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-per satu.
4. Kepada Orang Tua serta Bapak dan Ibu Mertua yang telah memberikan dukungan baik berupa doa maupun nasihat-nasihatnya.
5. Kepada Istri tercinta Litawati,SE yang mendukung sepenuhnya dalam menjalani perkuliahan hingga penyusunan tesis dengan penuh cinta dan kasih sayangnya.
6. Putriku Azzahra Putri Khairunnisa dan Adzkia Ghania Thafana yang telah memberikan motivasi, inspirasi dan cerita dalam penyelesaian tesis ini.
7. Teman-teman Magister Teknik Industri angkatan XVI, atas kebersamaan dan kekompakannya selama menjalani kuliah.
8. Untuk semua keluarga terdekatku, untuk kakak, adik, keponakan terima kasih untuk dukungan dan doanya.
9. Untuk para sahabat yang selalu mendukung dalam penyelesaian tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tesis ini.

Jakarta, Januari 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Suryani

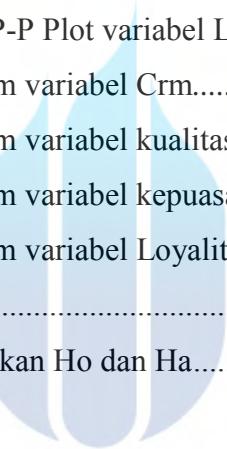
DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRACT | vii |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.4 Pembatasan Masalah | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Kajian Teoritis | 10 |
| 2.1.1 Loyalitas | 10 |
| 2.1.2. Kepuasan konsumen..... | 14 |
| 2.1.3. Kualitas Pelayanan..... | 17 |
| 2.1.4. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> | 19 |
| 2.2. Kajian Penelitian Sebelumnya | 28 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 33 |
| BAB III METODOLOGI | 36 |
| 3.1 Jenis dan Desain Penelitian | 36 |
| 3.2 Data dan Informasi | 37 |
| 2.3.1. Definisi Variabel Penelitian..... | 38 |
| 2.3.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian..... | 39 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 43 |

| | | |
|-----------------------------|---|------------|
| 3.4.1 | Populasi..... | 43 |
| 3.4.2 | Sampel..... | 44 |
| 3.5 | Teknik Pengolahan Data | 45 |
| 3.5.1 | Pengujian Instrumen Penelitian..... | 46 |
| 3.5.2 | Teknik Analisis Data..... | 48 |
| BAB IV | HASIL DAN ANALISIS | 56 |
| 4.1 | Gambaran Umum Perusahaan | 56 |
| 4.2 | Pengolahan Data | 57 |
| 4.2.1 | Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen Penelitian.. | 57 |
| 4.2.2 | Data Demografi Responden..... | 65 |
| 4.2.3 | Profil Variabel | 69 |
| 4.2.4 | Uji Hipotesis..... | 93 |
| BAB V | PEMBAHASAN | 101 |
| 5.1 | Temuan Utama | 101 |
| 5.1.1 | Analisis Pengaruh parsial..... | 101 |
| 5.1.2 | Analisis Pengaruh simultan..... | 105 |
| 5.2 | Kajian Terhadap Penelitian Sebelumnya | 106 |
| 5.2 | Implikasi Industri | 109 |
| 5.2 | Keterbatasan Penelitian | 110 |
| BAB VI | KESIMPULAN DAN SARAN | 111 |
| 6.1 | Kesimpulan..... | 111 |
| 6.2 | Saran | 112 |
| 6.2.1 | Saran Metodelogi..... | 112 |
| 6.2.2 | Saran Praktis..... | 112 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 113 |
| LAMPIRAN | | 116 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | | 140 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1 – Data Penjualan | 4 |
| Gambar 1.2 – Data Jumlah Konsumen | 5 |
| Gambar 2.1 – Diagram posisi penelitian..... | 32 |
| Gambar 2.2 – Model penelitian | 35 |
| Gambar 4.1 – Grafik Normal P-P Plot variabel Crm..... | 84 |
| Gambar 4.2 – Grafik Normal P-P Plot variabel kualitas pelayanan | 84 |
| Gambar 4.3 – Grafik Normal P-P Plot variabel kepuasan konsumen..... | 85 |
| Gambar 4.4 – Grafik Normal P-P Plot variabel Loyalitas konsumen..... | 85 |
| Gambar 4.5 – Grafik Histogram variabel Crm..... | 86 |
| Gambar 4.6 – Grafik Histogram variabel kualitas pelayanan | 86 |
| Gambar 4.7 – Grafik Histogram variabel kepuasan konsumen | 87 |
| Gambar 4.8 – Grafik Histogram variabel Loyalitas konsumen | 87 |
| Gambar 4.9 – scatterplot | 89 |
| Gambar 4.10 – Kriteria penolakan Ho dan Ha..... | 96 |


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 – Daftar kapasitas perusahaan garam nasional..... | 3 |
| Tabel 1.2 – Daftar keluhan konsumen PT. Sumatraco..... | 6 |
| Tabel 1.3 – Suara konsumen tentang tanggapan keluhan PT. Sumatraco | 6 |
| Tabel 2.1 – Kajian Penelitian Sebelumnya | 29 |
| Tabel 3.1 – Operasionalisasi Variabel Penelitian Variabel X1 | 40 |
| Tabel 3.2 – Operasionalisasi Variabel Penelitian Variabel X2 | 40 |
| Tabel 3.3 – Operasionalisasi Variabel Penelitian Variabel X3 | 41 |
| Tabel 3.4 – Operasionalisasi Variabel Penelitian Variabel Y | 41 |
| Tabel 3.6 – Populasi dan Sampel | 45 |
| Tabel 3.7 – Matriks Korelasi Antar Dimensi | 54 |
| Tabel 3.8 – Interpretasi koefisien korelasi | 55 |
| Tabel 4.1 – Output SPSS Uji Validitas variabel X1 | 57 |
| Tabel 4.2 – Rangkuman Uji Validitas variabel X1 | 59 |
| Tabel 4.3 – Output SPSS Uji Validitas variabel X2 | 59 |
| Tabel 4.4 – Rangkuman Uji Validitas variabel X2 | 61 |
| Tabel 4.5 – Output SPSS Uji Validitas variabel X3 | 62 |
| Tabel 4.6 – Rangkuman Uji Validitas variabel X3 | 63 |
| Tabel 4.7 – Output SPSS Uji Validitas variabel Y | 63 |
| Tabel 4.8 – Rangkuman Uji Validitas variabel Y | 64 |
| Tabel 4.9 – Uji Reliabilitas | 65 |
| Tabel 4.10 – Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 66 |
| Tabel 4.11 – Profil Responden Berdasarkan Umur | 66 |
| Tabel 4.12 – Profil Responden Berdasarkan pendidikan terakhir..... | 67 |
| Tabel 4.13 – Profil Responden Berdasarkan Kota Tinggal..... | 68 |
| Tabel 4.14 – Profil Responden Berdasarkan Jabatan..... | 68 |
| Tabel 4.15 – Profil dimensi 1 | 69 |
| Tabel 4.16 – Profil dimensi 2 | 70 |
| Tabel 4.17 – Profil dimensi 3 | 70 |
| Tabel 4.18 – Profil dimensi 4 | 71 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.19 – Rekapitulasi variabel crm..... | 71 |
| Tabel 4.20 – Profil dimensi 5 | 73 |
| Tabel 4.21 – Profil dimensi 6 | 73 |
| Tabel 4.22 – Profil dimensi 7 | 74 |
| Tabel 4.23 – Profil dimensi 8 | 74 |
| Tabel 4.24 – Profil dimensi 9 | 75 |
| Tabel 4.25 – Rekapitulasi variabel kualitas pelayanan | 75 |
| Tabel 4.26 – Profil dimensi 10 | 77 |
| Tabel 4.27 – Profil dimensi 11 | 77 |
| Tabel 4.28 – Profil dimensi 12 | 78 |
| Tabel 4.29 – Profil dimensi 13 | 78 |
| Tabel 4.30 – Rekapitulasi variabel kepuasan | 79 |
| Tabel 4.31 – Profil dimensi 14 | 80 |
| Tabel 4.32 – Profil dimensi 15 | 80 |
| Tabel 4.33 – Profil dimensi 16 | 80 |
| Tabel 4.34 – Rekapitulasi variabel loyalitas | 82 |
| Tabel 4.35 – Uji Multikolinearitas | 88 |
| Tabel 4.36 – Uji Autokorelasi | 90 |
| Tabel 4.37 – Regresi linier berganda | 92 |
| Tabel 4.38 – Uji F (Anova) | 93 |
| Tabel 4.39 – Uji t (Coefficients) | 95 |
| Tabel 4.40 – Koefisien Determinasi | 98 |
| Tabel 4.41 – Matriks Korelasi Antar Dimensi | 99 |
| Tabel 5.1 – Perbandingan Hasil Penelitian | 106 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi data responden
- Lampiran 3 Transkrip wawancara
- Lampiran 4 Data perusahaan dan rakapitulasi penjualan
- Lampiran 5 Output spss
- Lampiran 6 Tabel statistik



DAFTAR ISI

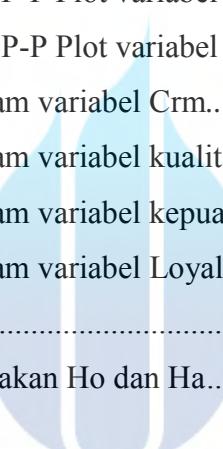
| | |
|--|------|
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRACT | vii |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.4 Pembatasan Masalah | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Kajian Teoritis | 10 |
| 2.1.1 Loyalitas | 10 |
| 2.1.2. Kepuasan konsumen..... | 14 |
| 2.1.3. Kualitas Pelayanan..... | 17 |
| 2.1.4. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> | 19 |
| 2.2. Kajian Penelitian Sebelumnya | 28 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 33 |
| BAB III METODOLOGI | 36 |
| 3.1 Jenis dan Desain Penelitian | 36 |
| 3.2 Data dan Informasi | 37 |
| 2.3.1. Definisi Variabel Penelitian..... | 38 |
| 2.3.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian..... | 39 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 43 |

| | | |
|-----------------------------|---|------------|
| 3.4.1 | Populasi..... | 43 |
| 3.4.2 | Sampel..... | 44 |
| 3.5 | Teknik Pengolahan Data | 45 |
| 3.5.1 | Pengujian Instrumen Penelitian..... | 46 |
| 3.5.2 | Teknik Analisis Data..... | 48 |
| BAB IV | HASIL DAN ANALISIS | 56 |
| 4.1 | Gambaran Umum Perusahaan | 56 |
| 4.2 | Pengolahan Data | 57 |
| 4.2.1 | Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen Penelitian.. | 57 |
| 4.2.2 | Data Demografi Responden..... | 65 |
| 4.2.3 | Profil Variabel | 69 |
| 4.2.4 | Uji Hipotesis..... | 93 |
| BAB V | PEMBAHASAN | 101 |
| 5.1 | Temuan Utama | 101 |
| 5.1.1 | Analisis Pengaruh parsial..... | 101 |
| 5.1.2 | Analisis Pengaruh simultan..... | 105 |
| 5.2 | Kajian Terhadap Penelitian Sebelumnya | 106 |
| 5.2 | Implikasi Industri | 109 |
| 5.2 | Keterbatasan Penelitian | 110 |
| BAB VI | KESIMPULAN DAN SARAN | 111 |
| 6.1 | Kesimpulan..... | 111 |
| 6.2 | Saran | 112 |
| 6.2.1 | Saran Metodelogi..... | 112 |
| 6.2.2 | Saran Praktis..... | 112 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 113 |
| LAMPIRAN | | 116 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | | 140 |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 – Data Penjualan | 4 |
| Gambar 1.2 – Data Jumlah Konsumen | 5 |
| Gambar 2.1 – Diagram posisi penelitian..... | 32 |
| Gambar 2.2 – Model penelitian | 35 |
| Gambar 4.1 – Grafik Normal P-P Plot variabel Crm..... | 84 |
| Gambar 4.2 – Grafik Normal P-P Plot variabel kualitas pelayanan | 84 |
| Gambar 4.3 – Grafik Normal P-P Plot variabel kepuasan konsumen..... | 85 |
| Gambar 4.4 – Grafik Normal P-P Plot variabel Loyalitas konsumen..... | 85 |
| Gambar 4.5 – Grafik Histogram variabel Crm..... | 86 |
| Gambar 4.6 – Grafik Histogram variabel kualitas pelayanan | 86 |
| Gambar 4.7 – Grafik Histogram variabel kepuasan konsumen | 87 |
| Gambar 4.8 – Grafik Histogram variabel Loyalitas konsumen | 87 |
| Gambar 4.9 – scatterplot | 89 |
| Gambar 4.10 – Kriteria penolakan Ho dan Ha..... | 96 |


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 – Daftar kapasitas perusahaan garam nasional..... | 3 |
| Tabel 1.2 – Daftar keluhan konsumen PT. Sumatraco..... | 6 |
| Tabel 1.3 – Suara konsumen tentang tanggapan keluhan PT. Sumatraco | 6 |
| Tabel 2.1 – Kajian Penelitian Sebelumnya | 29 |
| Tabel 3.1 – Operasionalisasi Variabel Penelitian Variabel X1..... | 40 |
| Tabel 3.2 – Operasionalisasi Variabel Penelitian Variabel X2..... | 40 |
| Tabel 3.3 – Operasionalisasi Variabel Penelitian Variabel X3 | 41 |
| Tabel 3.4 – Operasionalisasi Variabel Penelitian Variabel Y | 41 |
| Tabel 3.6 – Populasi dan Sampel | 45 |
| Tabel 3.7 – Matriks Korelasi Antar Dimensi | 54 |
| Tabel 3.8 – Interpretasi koefisien korelasi | 55 |
| Tabel 4.1 – Output SPSS Uji Validitas variabel X1 | 57 |
| Tabel 4.2 – Rangkuman Uji Validitas variabel X1 | 59 |
| Tabel 4.3 – Output SPSS Uji Validitas variabel X2 | 59 |
| Tabel 4.4 – Rangkuman Uji Validitas variabel X2 | 61 |
| Tabel 4.5 – Output SPSS Uji Validitas variabel X3 | 62 |
| Tabel 4.6 – Rangkuman Uji Validitas variabel X3 | 63 |
| Tabel 4.7 – Output SPSS Uji Validitas variabel Y | 63 |
| Tabel 4.8 – Rangkuman Uji Validitas variabel Y | 64 |
| Tabel 4.9 – Uji Reliabilitas | 65 |
| Tabel 4.10 – Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 66 |
| Tabel 4.11 – Profil Responden Berdasarkan Umur | 66 |
| Tabel 4.12 – Profil Responden Berdasarkan pendidikan terakhir..... | 67 |
| Tabel 4.13 – Profil Responden Berdasarkan Kota Tinggal..... | 68 |
| Tabel 4.14 – Profil Responden Berdasarkan Jabatan..... | 68 |
| Tabel 4.15 – Profil dimensi 1 | 69 |
| Tabel 4.16 – Profil dimensi 2 | 70 |
| Tabel 4.17 – Profil dimensi 3 | 70 |
| Tabel 4.18 – Profil dimensi 4 | 71 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.19 – Rekapitulasi variabel crm..... | 71 |
| Tabel 4.20 – Profil dimensi 5 | 73 |
| Tabel 4.21 – Profil dimensi 6 | 73 |
| Tabel 4.22 – Profil dimensi 7 | 74 |
| Tabel 4.23 – Profil dimensi 8 | 74 |
| Tabel 4.24 – Profil dimensi 9 | 75 |
| Tabel 4.25 – Rekapitulasi variabel kualitas pelayanan | 75 |
| Tabel 4.26 – Profil dimensi 10 | 77 |
| Tabel 4.27 – Profil dimensi 11 | 77 |
| Tabel 4.28 – Profil dimensi 12 | 78 |
| Tabel 4.29 – Profil dimensi 13 | 78 |
| Tabel 4.30 – Rekapitulasi variabel kepuasan..... | 79 |
| Tabel 4.31 – Profil dimensi 14..... | 80 |
| Tabel 4.32 – Profil dimensi 15 | 80 |
| Tabel 4.33 – Profil dimensi 16 | 80 |
| Tabel 4.34 – Rekapitulasi variabel loyalitas | 82 |
| Tabel 4.35 – Uji Multikolinearitas | 88 |
| Tabel 4.36 – Uji Autokorelasi | 90 |
| Tabel 4.37 – Regresi linier berganda | 92 |
| Tabel 4.38 – Uji F (Anova)..... | 93 |
| Tabel 4.39 – Uji t (Coefficients) | 95 |
| Tabel 4.40 – Koefisien Determinasi | 98 |
| Tabel 4.41 – Matriks Korelasi Antar Dimensi | 99 |
| Tabel 5.1 – Perbandingan Hasil Penelitian | 106 |