

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN
KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA**

PADA PT.KOPERASI SWAKARYA BRI

SKRIPSI



DI SUSUN OLEH :

Nama : TARCIAH

NIM : 43108010141

Program studi : Manajemen S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN
KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA**

PADA PT.KOPERASI SWAKARYA BRI

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen –Strata 1



UNIVERSITAS Nama : TARCIAH

MERCU BUANA NIM : 43108010141

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Tarciah

NIM : 43108010141

Program Studi : Manajemen-S1

Bahwa skripsi ini adalah murni karya sendiri, apabila saya mengutip dari orang lain, maka saya akan 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, November 2014



(Tarciah)

NIM : 43108010141

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tarciah

NIM : 43108010141

Judul Skripsi : Pengaruh Customer Relationship Management dan
Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pada
PT.Koperasi Swakarya BRI.

Tanggal Lulus Ujian : 23 Februari 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

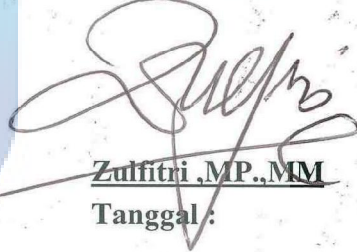


Tafiprios, SE, MM

Tanggal :



Ketua Penguji



Zulfitri, MP, MM

Tanggal :

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen – S1



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal :



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 11/3 2015

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan banyak kesempatan dan rahmatnya kepada penulis berupa kesehatan serta petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis .

Penulis menyadari bahwa dalam menyajikan proposal skripsi yang berjudul : “ **PENGARAH CUSTOMER RELATIONSHIP DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA PT. KOPERASI SWAKARYA BRI** ” masih jauh dari sempurna dan juga masih banyak kekurangan baik mengenai isi maupun penyajiannya. Kekurangan ini semata-mata dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan, pengalaman, literatur yang ada maupun kemampuan yang penulis miliki, meski demikian kekurangan dalam proposal skripsi ini mudah-mudahan dapat diambil manfaatnya oleh para pembaca.

Tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari semua pihak, baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr.Ir Arisetyanto Nugroho,MM selaku Rektor Universitas Mercubuana.
2. Prof.Dr. Wiwik Utami,AK,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
3. Dr Rina Astini ,SE,MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
4. Taufiprios SE, MM. selaku Dosen Pembimbing Terima Kasih ,atas segala bimbingan ,yang telah memberikan waktu, petunjuk, bantuan ,Kesabaran dan smart time serta saran-sarannya hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Orang tua tercinta , yang selalu memberi dukungan,do'a dan semangatnya untuk anak tercintanya.
6. Suami tersayang, Julham Dani ,SE yang selalu memberikan dukungan moril dan materil serta do'a dan kasih sayangnya.
7. Seluruh Dosen manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan waktu dan membimbing ,mengarahkan dan membagi ilmunya di setiap mata kuliah yang sudah penulis lalui sehingga penulis banyak mendapatkan informasi dan motivasi hingga terselesaikanya skripsi ini tepat waktu.
8. Seluruh Staff Program Studi Management S1 Universitas Mercu Buana .

9. General Manajer koperasi Swakarya BRI yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
10. Untuk semua rekan-rekan yang telah membantu terwujudnya skripsi ini
11. Serta teman – teman Manajemen semua yang tidak bisa disebut satu persatu yang sudah banyak membantu dalam memberikan informasi, terimakasih banyak .

Allah SWT, senantiasa memberi dan melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, walaupun penulis menyadari masih banyak kekurangannya, akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis sendiri khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, November 2014

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian Dan Kontribusi Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS.....	8
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Pengertian Manajemen pemasaran.....	18
2. Customer Relationship Management.....	9
a. Pengertian Customer Relationship Management.....	9
	vi

b. Dasar-Dasar Customer Relationship Managemen.....	10
c. Tujuan Customer Relationship Management.....	11
d. Manfaat Customer Relationship Management	12
e. Tahapan Customer Relationship Management	14
f. Tataran Customer Relationship Management	15
g. Dimensi Customer Relationship Management	18
3. Kepuasan Pelanggan.....	20
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
b. Alat untuk Mengukur Kualitas Pelanggan	22
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
4. Loyalitas Pelanggan.....	24
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	24
b. Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	27
c. Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan	28
5. Pengaruh CRM terhadap Loyalitas.....	29
6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
7. Pengaruh CRM dan kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas	31
8. Penelitian Terdahulu	31
B. Kerangka Pemikiran	32
C. Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33

C. Variabel dan Skala Pengukuran.....	33
1 .Variabel	33
2. Skala Pengukuran.....	34
D. Definisi operasional Variabel.....	35
E. Populasi dan Sample Penelitian.....	38
F. Tehnik Pengumpulan Data	39
G. Uji Instrumen Penelitian	39
1. Uji Validasi	40
2. Uji Reabilitas.....	41
3. Uji Asumsi Klasik	42
a. Uji Heteroskedastisitas.....	42
b. Uji Autokolerasi.....	42
c. Uji Multikolonieritas.....	43
d. Uji Normalitas.....	44
4. Analisis Regresi Berganda.....	44
5. Metode pengujian Hipotesis.....	45
a. Uji t (Uji Parsial).....	45
b. Uji f (Uji Silmutan).....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Perusahaan	48
1. Gambaran Umum Perusahaan	48
2. Setoran Modal Koperasi Swakarya	49
3. Struktur Organisasi Koperasi Swakarya	50

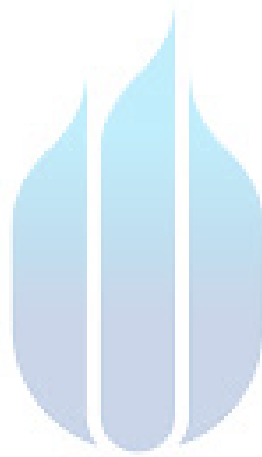
4. Pengembangan dan Strategi Koperasi Swakarya	51
B.Statistik Deskriptif.....	52
1. Analisis Karakteristik Responden	52
2. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan	56
a. Distribusi Jawaban Variabel CRM.....	56
b. Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Anggota	64
c. Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Anggota	70
3. Uji Validasi dan Uji Reabilitas	77
a. Uji Validasi	77
b. Uji Reabilitas	80
4. Uji Asumsi Klasik.....	81
a. Uji Normalitas	81
b. Uji Multikolinieritas	82
c. Uji Heteroskedasitas	83
5. Analisis Linear Berganda	83
6. Uji t (Parsial).....	84
7. Uji f (Simultan).....	86
8. Pembahasan	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
A.Simpulan	89
B.Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 - Skala Likert	34
Tabel 3.2 - Operasional Variabel CRM	35
Tabel 3.3 – Operasional Variabel Kepuasan Anggota	36
Tabel 3.4 – Operasional Variabel Loyalitas anggota.....	37
Tabel 4.1 -. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	53
Tabel 4.2 - Karakteristik Responden berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 - Karakteristik Responden Berdasarkan Status	54
Tabel 4.4 - Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	54
Tabel 4.5 - Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	55
Tabel 4.6 –Tanggapan Responden Pengelola Memberikan Informasi.....	56
Tabel 4.7 – Tanggapan Responden Pengelola Memberikan Penjelasan	57
Tabel 4.8 – Tanggapan Responden Koperasi Memberikan Plafon pinjaman	58
Tabel 4.9 – Tanggapan Responden Bunga yang lebih Ringan.....	58
Tabel 4.10 – Tanggapan Responden Cepat dalam Proses Pencairan Pinjaman.	59
Tabel 4.11– Tanggapan responden Cepat Dalam penangana keluhan anggota	60
Tabel 4.12 – Tanggapan Responden Melalui System Informasi	60
Tabel 4.13 – Tanggapan Responden Memberikan Media Komunikasi.....	61
Tabel 4.14 –Tanggapan Responden Selalu Besikap antusias	62
Tabel 4.15 – Tanggapan Responden Keramahan Yang Diberikan	62
Tabel 4.16- Tanggapan Responden Kemudahan dalam Berkomunikasi.....	63
Tabel 4.17 – Rekapitulasi CRM.....	63

Tabel 4.18- Tanggapan responden Puas karena produk.....	64
Tabel 4.19- Tanggapan Responden Puas dengan variasi Pinjaman.....	65
Tabel 4.20- Tanggapan Responden Puas Dengan Bunga pinjaman.....	65
Tabel 4.21- Tanggapan Responden Bunga Relative Terjangkau.....	66
Tabel 4.22- Tanggapan Responden Puas Dengan Ketanggapan.	66
Tabel 4.23- Tanggapan Responden Puas Dengan Pelayanan.....	67
Tabel 4.24- Tanggapan Responden Puas Menjadi Anggota.....	67
Tabel 4.25- Tanggapan Responden Puas Menggunakan Jasa Koperasi.....	68
Tabel 4.26- Tanggapan Responden Proses Sangat Mudah.....	68
Tabel 4.27- Rekapitulasi Kepuasan Anggota.....	69
Tabel 4.28- Tanggapan Responden Membicarakan Kualitas Produk.....	70
Tabel 4.29- Tanggapan Responden Merefereksi Anggota Lain.....	71
Tabel 4.30- Tanggapan Responden Merekonendasikan Koperasi.....	71
Tabel 4.31- Tanggapan Responden Memprioritaskan Koperasi.....	72
Tabel 4.32- Tanggapan Responden Tempat Terbaik Untuk Bertransaksi....	72
Tabel 4.33- Tanggapan Responden Bertransaksi Terus menerus.....	73
Tabel 4.34- Tanggapan Responden Berminat terus Menjadi Anggota.....	74
Tabel 4.35- Tanggapan Responden Tidak Ingin Beralih.....	74
Tabel 4.36- Tanggapan Responden Selalu Setia Menjadi anggota	75
Tabel 4.37- Rekapitulasi Loyalitas Anggota.....	75
Tabel 4.38- Hasil Uji Validitas CRM.....	77
Tabel 4.39- Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota.....	78
Tabel 4.40- Hasil Uji Validitas Loyalitas Anggota.....	79

Tabel 4.41- Hasil Reabilitas	80
Tabel 4.42- Hasil Uji Normalitas.....	81
Tabel 4.43- Hasil Uji Multikolinieritas	82
Tabel 4.44- Hasil Uji Heteroskesidasitas.....	83
Tabel 4.45- Hasil Uji R Square.....	83
Tabel 4.46- Hasil Uji t (Parsial).....	84
Tabel 4.47- Hasil Uji F(Simultan atau Bersamaan).....	86



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

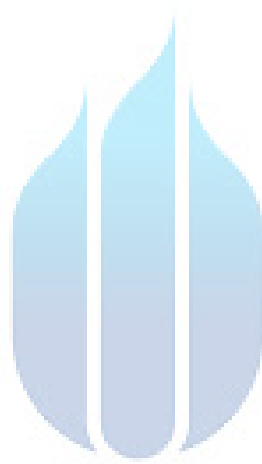
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 – Proses CRM Operasional.....	17
Gambar 2.2 – Model Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1 – Hasil Pengujian Heteroskesidasidas	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuisisioner.....	
Lampiran 2 – Tabulasi Data Responden ..	
Lampiran 3 – Hasil Output SPSS.....	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA