

ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis mengambil judul “ Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepuasan anggota terhadap Loyalitas Anggota pada PT.Koperasi Swakarya BRI”. Tujuan dari penelitian yang di lakukan penulis adalah untuk mengetahui pelaksanaan CRM yang di lakukan oleh PT.Koperasi Swakarya BRI serta kepuasan yang telah diberikan Koperasi Swakarya BRI kepada pelanggan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai loyalitas anggota pada Koperasi Swakarya BRI .

Penelitian ini di laksanakan di PT.Koperasi Swakarya BRI yang dilakukan bulan Desember 2014,Data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang di kumpulkan sendiri secara langsung dengan menyebarkan kuisioner.Metode pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan tehnik convenience sampling yaitu dilakukan dimana peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja yng ditemui dan yang ada hubungannya dengan proses penelitian.sampel yng digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden.Metode analisis regresi linier berganda.

Dari hasil penelitian penulis mengetahui pengaruh CRM dan kepuasan anggota terhadap loyalitas pelanggan dengan hipotesis CRM dan kepuasan anggota mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota terhadap PT.Koperasi Swakarya BRI. Berdasarkan hasil data dan pengujian hipotesis dengan hasil R square sebesar 63.4% variasi variabel dependen .sedangkan sisanya dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini

Kata Kunci : CRM,Kepuasan Anggota,Loyalitas Anggota

MERCU BUANA

ABSTRACT

In this study, the authors take the title "Influence of Customer Relationship Management and Satisfaction members against the Member Loyalty Swakarya PT.Koperasi BRI". The aim of the research done is to determine the author of CRM implementation is done by the DIY PT.Koperasi BRI and satisfaction that has given Cooperative Swakarya BRI to the customer to determine the responses of respondents regarding the loyalty of members of the Cooperative Swakarya BRI.

This study was carried on in PT.Koperasi Swakarya BRI conducted in December 2014, data used by the author in this study are primary data is data collected directly by spreading itself kuisioner. Metode sampling using non-probability sampling by convenience sampling technique that is carried out in which the researcher has to choose anyone kebetulan yang met and that has to do with the process penelitian. sampel yang used in the study of 100 responden. Metode multiple linear regression analysis.

From the research, the authors determine the effect of CRM and satisfaction of members of the subscriber loyalty and satisfaction with CRM hypothesis member has a positive and significant effect on loyalty members to PT.Koperasi Swakarya BRI. Based on the data and hypothesis testing results with the results of the R-square of 63.4% variation in the dependent variable explained .sedangkan rest or influenced by other variables that are not included in this research model

Keywords: CRM, Member Satisfaction, Loyalty Members