

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT SUPRA
PRIMATAMA NUSANTARA CABANG BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Marlia
150610096**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT SUPRA
PRIMATAMA NUSANTARA CABANG BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Marlia
150610096**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Marlia
NPM : 150610096
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

"PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT SUPRA PRIMATAMA NUSANTARA CABANG BATAM"

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2021



Marlia
150610096

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT SUPRA
PRIMATAMA NUSANTARA CABANG BATAM**

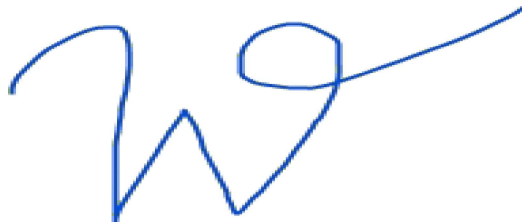
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Marlia
150610096**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 30 Juli 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Winda Evyanto', written in a cursive style.

**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.
Pembimbing**



ABSTRAK

Menjamurnya perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang internet dan TV kabel serta sejenisnya tersebut menghasilkan persaingan yang sengit pula. Oleh sebab itu banysak sekali perusahaan yang menawarkan berbagai jenis pelayanan kepada masyarakat guna mendapatkan pelanggan serta berusaha untuk mempertahankan pelanggan tersebut. Dewasa ini, perusahaan tidak bisa hanya fokus dalam hal meraih pelanggan sebanyak-banyaknya.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Supraprimatama Nusantara Cabang Batam. Perancangan penelitian ini menggunakan desain penelitian dan metode penelitian kausalitas kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 172 Pelanggan PT Supraprimatama Nusantara Cabang Batam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* (X1), Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* (X1), Kualitas Pelayanan (X2) memengaruhi Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 72,9 persen, sedangkan sisanya sebesar 27,1 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This proliferation of companies engaged in the internet and cable TV and the like has resulted in fierce competition as well. Therefore, there are so many companies that offer various types of services to the community in order to get customers and try to retain these customers. Today, companies cannot only focus on reaching as many customers as possible. That studies aims to determining the effect of customer relationship management and service quality on customer satisfaction at PT Supraprimatama Nusantara Branch Batam. These researches designed using researches designed and quantitatives causality research methods. Data collection techniques by distributing questionnaires to 172 customers of PT Supraprimatama Nusantara Batam Branch. The results of this study indicate that Customer Relationship Management (X1), Service Quality (X2) partially and simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction (Y). The results of the coefficient of determination test show that Customer Relationship Management (X1), Service Quality (X2) affect Customer Satisfaction (Y) by 72.9 percent, while the remaining 27.1 percent is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Customer Relationship Management, Customer Satisfaction, and Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Sarjana Manajemen Universitas Putera Batam. Penulis masih menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Bersama diiringi rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, maka pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom Selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.SI Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd. Selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan sepenuhnya;
7. Seluruh teman dan sahabat seperjuangan universitas putera batam yang saling memberikan dukungan untuk penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 29 Juli 2021

Marlia

150610096



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Aspek Teoritis	8
1.6.2 Aspek Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	9
2.1.2. Kualitas pelayanan	11
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran	17
2.3.1 Pengaruh CRM Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3 Pengaruh CRM dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	17
2.4 Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Jenis Penelitian	19
3.2. Sifat Penelitian	19
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian	19
3.4. Populasi dan Sampel.....	20
3.4.1 Populasi	20
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	21
3.5 Sumber Data.....	21

3.6	Metode Pengumpulan Data	21
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
3.8	Metode Analisis Data.....	23
3.8.1	Uji Kualitas Data.....	23
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	23
3.8.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	25
3.8.4	Analisis Koefisien Determinasi	26
3.9	Uji Hipotesis.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		27
4.1.	Gambaran Objek Penelitian	27
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	27
4.2.1	Karakteristik Berdasar Responden Jenis Kelamin	27
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasar Usia.....	28
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan.....	28
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasar Pengguna Biznet.....	29
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	29
4.3.1	Deskripsi Variabel Customer Relationship Management (CRM)	29
4.4	Analisis Data	35
4.4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen	35
4.4.2	Hasil Uji Realibilitas Data	37
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	37
4.4.4	Hasil Pengaruh	40
4.5	Pengujian Hipotesis	42
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	43
4.6.1	Pengaruh CRM Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
4.6.3	Pengaruh CRM dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	44
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	44
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1.	Simpulan	65
5.2.	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
1. Pendukung Penelitian		
2. Daftar Riwayat Hidup		
3. Surat Izin Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.1 Histogram	38
Gambar 4.2 NormalP-Plot.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data harga pengiriman barang dari Batam pada	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	20
Tabel 3.2 Skala Likert	22
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	22
Tabel 3.4 Rentang Skala	23
Tabel 4.1 Profil Responden Mengenai Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2 Profil Responden Mengenai Usia	28
Tabel 4.3 Profil Responden Mengenai Pekerjaan	28
Tabel 4.4 Profil Responden Mengenai Penggunaan Biznet	29
Tabel 4.5 Rentang Skala Penelitian	30
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif CRM (X1)	32
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)	33
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	33
Tabel 4.0 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas	37
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	39
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	39
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	39
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Berganda	40
Tabel 4.18 Hasil Uji R2	41
Tabel 4.19 Hasil Uji t	42
Tabel 4.20 Hasil Uji F	42

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rentang Skala	23
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	25