

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PT CALTEST ENGINEERS**

SKRIPSI



**Oleh:
Mely Agustiana
190910250**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2023**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PT CALTEST ENGINEERS**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Mely Agustiana
190910250**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mely Agustiana
NPM : 190910250
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan PT Caltest Engineers

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam 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 Sarjana 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, 28 Juli 2023



Mely Agustiana
190910250

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PT CALTEST ENGINEERS**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Mely Agustiana
190910250**

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

Batam, 28 Juli 2023



**Inda Sukati, SE., M.Si., Ph.D.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan komitmen dan komunikasi sebagai indikator CRM. Populasi penelitian ini adalah pelanggan PT Caltest Engineers dengan sampel penelitian sebanyak 87 responden. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan teknik analisis data regresi berganda. Penelitian ini menjelaskan pengaruh manajemen hubungan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien determinasi sebesar 0,640 atau 64% dan pengaruh manajemen hubungan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan koefisien determinasi sebesar 0,561 atau 56,1% . CRM berpengaruh signifikan dengan nilai $0,000 > 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh manajemen hubungan pelanggan dan loyalitas pelanggan juga dipengaruhi oleh manajemen hubungan pelanggan secara signifikan.

Kata kunci: *crm, komitmen, komunikasi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Customer Relationship Management (CRM) on customer satisfaction and customer loyalty which commitment and communication as indicator of CRM. The population of this research is Caltest Engineers customers and the sample is 87 respondents. The data analysis used description with multiple regression technique. This research explained the effect of customer relationship management influence customer satisfaction with coefficient determination was 0,640 or 64% and the effect of customer relationship management influence customer loyalty with coefficient determination was 0,561 or 56,1%. The value for CRM was significant with $0,000 < 0,05$. The result indicated the customer satisfaction was significant influenced by customer relationship management, the customer loyalty was significant influenced by customer relationship management either.

Keyword: *crm, commitment, communication, customer satisfaction, customer loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan lapoaran tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Michael Jibrael Rorong, S.T.,M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Inda Sukati, S.E., MSi., Ph.D. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Mr.Anoop Villumangalathu Radhakrishnan selaku Manager Marketing, Pak Syahrial Antoni selaku Marketing dan Ms.Dewi Safitri selaku Accounting di PT Caltest Engineers.
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Kedua orang tua, kedua adik tercinta serta keluarga besar penulis.
8. Kepada seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam yang sudah membantu baik berupa saran maupun kritikan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin Yarabbal Alamin.

Batam, 28 Juli 2023



Mely Agustiana



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMA SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	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 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 <i>Customer Relationship Management</i>	8
2.1.2 Komitmen.....	13
2.1.3 Komunikasi.....	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Sifat Penelitian.....	32
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	32
3.4 Populasi dan Sampel.....	33
3.5 Sumber Data.....	35
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.7 Metode Pengolahan Data.....	38
3.8 Operasional Variabel.....	38
3.9 Metode Analisis Data.....	40
3.10 Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	46
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	48
4.4 Analisis Data.....	54

4.5	Pengujian Hipotesis	62
4.6	Pembahasan	65
4.7	Implikasi Hasil Penelitian.....	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	69
5.2	Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Histogram	57
Gambar 4.2 Uji Normalitas menggunakan <i>normal pp-plot</i>	57
Gambar 4.3 Uji Heterokedaktisitas	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Periode Penelitian.....	33
Tabel 3.2	Skala Likert	37
Tabel 3.3	Variabel Operasional Penelitian	39
Tabel 4.1	Karakteristik Data.....	46
Tabel 4.2	Jumlah Penyebaran Kuesioner	46
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Jabatan	48
Tabel 4.6	Skala Interval.....	49
Tabel 4.7	Komitmen.....	50
Tabel 4.8	Komunikasi	51
Tabel 4.9	Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.10	Loyalitas Pelanggan	53
Tabel 4.11	Uji Validitas Variabel Komitmen.....	54
Tabel 4.12	Uji Validitas Variabel Komunikasi	54
Tabel 4.13	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.14	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	55
Tabel 4.15	Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.16	Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	58
Tabel 4.17	Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.18	Uji Autokorelasi	59
Tabel 4.19	Uji Regresi Linier Berganda Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.20	Uji Regresi Linier Berganda Variabel Loyalitas Pelanggan	61
Tabel 4.21	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62
Tabel 4.22	Uji t Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4.23	Uji t Loyalitas Pelanggan	64
Tabel 4.24	Uji t Kepuasan Pelanggan – Loyalitas Pelanggan.....	65

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1	Rumus <i>Slovin</i>	34
Rumus 3.2	Rumus Persamaan Regresi Linier Berganda.....	42