

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOCIOLLA (Survey
pada pelanggan sociolla di Jakarta)**

DITHA VERA NITA

1702517008



**Karya ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT ON CUSTOMER LOYALTY AT SOCIOLLA (
SURVEY ON SOCIOLLA CUSTOMER IN JAKARTA)***

**DITHA VERA NITA
1702517008**



This Scientific Work is structured to fulfil one of the requirements to get an Associate Degree

***STUDY PROGRAM OF MARKETING MANAGEMENT DIII
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020***

ABSTRAK

DITHA VERA NITA. 2020. 1702517008. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Sociolla (Survey pada Pengguna Sociolla di Jakarta). Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh *customer relationship management* terhadap loyalitas pelanggan sociolla. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan inferensial dengan metode pengumpulan data melalui instrumen kuesioner.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa adanya pengaruh variabel *customer relationship management* terhadap loyalitas pelanggan yang positif dan signifikan. Apabila *customer relationship management* meningkat, maka pelanggan akan semakin loyal. *customer relationship management* dapat meningkat dengan memperhatikan dimensi *People, Process, dan Technology*.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, Loyalitas Pelanggan.

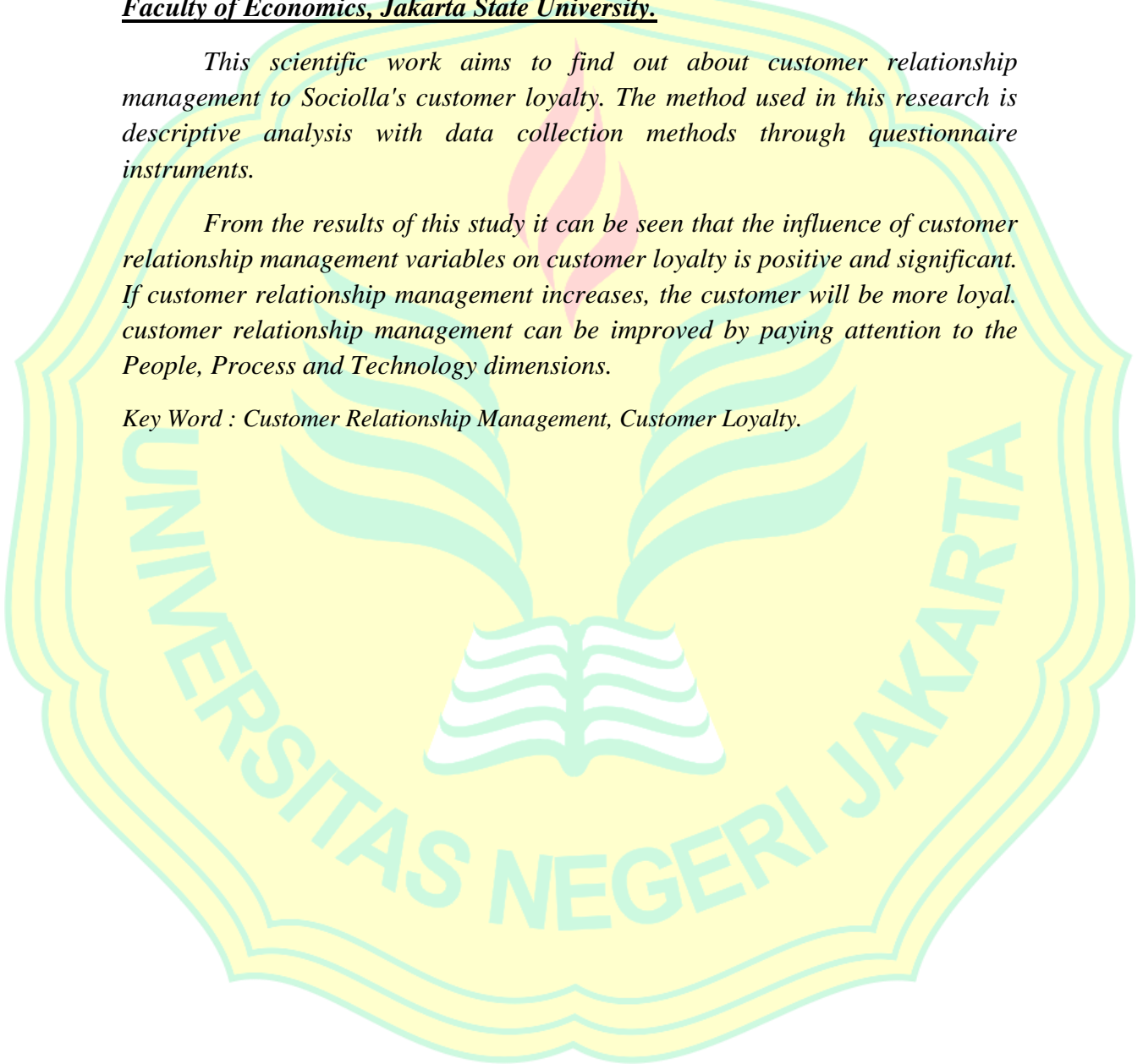
ABSTRACT

DITHA VERA NITA. 2020. 1702517008. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Sociolla (Survey pada Pengguna Sociolla di Jakarta). DIII Study Program in Marketing Management. Faculty of Economics, Jakarta State University.

This scientific work aims to find out about customer relationship management to Sociolla's customer loyalty. The method used in this research is descriptive analysis with data collection methods through questionnaire instruments.

From the results of this study it can be seen that the influence of customer relationship management variables on customer loyalty is positive and significant. If customer relationship management increases, the customer will be more loyal. customer relationship management can be improved by paying attention to the People, Process and Technology dimensions.

Key Word : Customer Relationship Management, Customer Loyalty.



LEMBAR PERSETUJUAN

PERSETUJUAN PEMBIMBING DIPERSYARATKAN UNTUK SEMINAR PROPOSAL KARYA ILMIAH

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran



Dra. Sholikhah, M.M
NIP : 196206231990032001

02 Agustus 2020

Pembimbing







Christian Wiradendi Wolor, SE., MM
NIP : 196206231990032001

01 Agustus 2020

Nama : Ditha Vera Nita
No. Registrasi : 1702517008
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Karya Ilmiah

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
			
Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
	Ketua Sidang		
1.	<u>Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195702211985032002		22 Agustus 2020
	Penguji Ahli		
2.	<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001		14 Agustus 2020
	Pembimbing		
3.	<u>Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM</u> NIP. 196301191992032001		14 Agustus 2020
Nama : Ditha Vera Nita No. Registrasi : 1702517008 Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran Tanggal Lulus : 10 Agustus 2020			

Catatan: - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- Dibuat rangkap Lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya ilmiah ini merupakan asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ahli madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, 14 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Ditha Vera Nita

1702517008

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ditha Vera Nita
NIM : 1702517008
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / D3 Manajemen Pemasaran
Alamat email : dithaveranita@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (Karya Ilmiah)

yang berjudul :

Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan Sociolla (Survey pada pengguna sociolla di Jakarta)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 September 2020

Penulis

(
Ditha Vera Nita
)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia nya. Akhirnya peneliti diberi kesempatan untuk menyelesaikan penyusunan karya ilmiah yang berjudul : Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Sociolla di Jakarta). Terimakasih kepada orang tua penulis yang sudah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti dalam menyusun karya ilmiah.

Penulisan karya ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar ahli madya di bidang manajemen pada Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi arahan kepada peneliti
2. Dra. Sholikhah, M. M. selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
3. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

4. Rekan rekan mahasiswa yang sudah membantu peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan karya ilmiah ini masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penyajian. Untuk itu peneliti mohon maaf atas kesalahan peneliti. Kiranya hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, 11 Agustus 2020

Peneliti



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat	7
BAB II KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENELITIAN	9
A. Kajian Teoretis	9
1. <i>Customer Relationship Management</i>	9
2. Loyalitas Pelanggan	13
Penelitian Relevan	17
B. Kerangka Berpikir	18
C. Metodologi Penelitian	20
BAB III	29
A. Deskripsi Kasus	29
B. Analisis Kasus	29
C. Pembahasan Hipotesis	54
BAB IV	56
PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56

B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	62



DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil pra riset penelitian	5
Tabel II.1 Penelitian Relevan	17
Tabel II.2 Variabel Operasional	22
Tabel II.3 Kategori bobot pengukuran data	23
Tabel III. 1 Jenis Kelamin Responden	30
Tabel III. 2 Usia Responden.....	31
Tabel III. 3 Domisili Responden.....	32
Tabel III. 4 Pendidikan Terakhir Responden	33
Tabel III. 5 Pekerjaan responden	33
Tabel III. 6 Budget Tiap bulan untuk produk kecantikan	34
Tabel III. 7 Kategori Produk yang sering dibeli	35
Tabel III. 8 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel III. 9 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel III. 10 Variabel Customer Relationship Management	38
Tabel III. 11 Variabel Loyalitas Pelanggan	46
Tabel III. 12 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel III. 13 Hasil Uji Linieritas.....	52
Tabel III. 14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	52
Tabel III. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 7 Besar Kategori Barang yang Sering Dibeli di <i>E – Commerce</i>	2
Gambar I.2 10 <i>E - Commerce</i> yang paling sering dikunjungi masyarakat Indonesia	3
Gambar I.3 Logo sociolla.....	3
Gambar II.1 Kerangka Berpikir Penelitian	19
Gambar III. 1 Diagram klasifikasi jenis kelamin responden.....	30
Gambar III. 2 Diagram klasifikasi usia responden.....	31
Gambar III. 3 Diagram klasifikasi domisili responden	32
Gambar III. 4 Diagram klasifikasi pendidikan terakhir responden.....	33
Gambar III. 5 Diagram klasifikasi pekerjaan responden	34
Gambar III. 6 Diagram klasifikasi <i>budget</i> tiap bulan untuk membeli produk kecantikan	35
Gambar III. 7 Diagram klasifikasi kategori produk yang sering dibeli	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner pra - riset	62
Lampiran 2 : Kuesioner penelitian	63
Lampiran 3 : Data hasil responden	69
Lampiran 4 : Analisis deskriptif responden	71
Lampiran 5 : Uji Validitas.....	74
Lampiran 6 : Uji Reliabilitas.....	76
Lampiran 7 : Uji Normalitas	77
Lampiran 8 : Uji Linearitas	77
Lampiran 9 : Uji Regresi Sederhana	77
Lampiran 10 : Uji Hipotesis.....	78

