

**HUBUNGAN ANTARA MANAJEMEN HUBUNGAN  
PELANGGAN (CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT) DENGAN LOYALITAS PELANGGAN  
ALFAMIDI PADA WARGA RW 001 TIPAR CAKUNG,  
JAKARTA UTARA**

**DEVI ARYANTI**

**8135087942**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA  
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2013**

***CORRELATION BETWEEN CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT (CRM) TO THE CUSTOMER LOYALTY  
ALFAMIDI IN THE RW 001 TIPAR CAKUNG, NORTH  
JAKARTA.***

**DEVI ARYANTI**

**8135087942**



**Skripsi Is Written as Part Of Bachelor Degree In Education Accomplishment**

**STUDY PROGRAM OF EDUCATIONAL COMMERCE  
DEPARTEMENT OF THE ECONOMIC AND ADMINISTRATION  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2013**

## ABSTRAK

**DEVI ARYANTI. Hubungan Antara Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management) dengan Loyalitas Pelanggan Alfamidi pada warga RW 001 Tipar Cakung, Jakarta Utara. Skripsi, Jakarta : Program Studi Pendidikan Tata Niaga. Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data/fakta yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (reliable) tentang seberapa jauh hubungan antara Customer Relationship Management dengan Loyalitas Pelanggan pada warga RW 001 Tipar Cakung, Jakarta Utara.

Penelitian ini dilakukan selama 9 bulan terhitung sejak bulan April sampai Desember 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey pendekatan korelasional. Populasi penelitian ini adalah seluruh warga RW 001 Tipar Cakung, Jakarta Utara. Dengan populasi terjangkau member Alfamidi di RT 009, RW 001 yang berjumlah 40 orang. *Sampling error 5%* menjadi 36 orang sebagai sampel, menggunakan teknik sampling acak sederhana.

Untuk menjangkau data variabel X (Customer Relationship Management) dan variabel Y (Loyalitas Pelanggan), digunakan instrumen berbentuk kuesioner, yang disebar kepada warga RW 001, setelah itu dilakukan uji validitas isi melalui proses validasi yaitu perhitungan koefisien korelasi skor butir dengan skor total dan uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X (Customer Relationship Management) sebesar 0,922 dan reliabilitas variabel Y (Loyalitas Pelanggan) sebesar 0,802.

Uji persyaratan analisis yang dilakukan adalah dengan mencari persamaan regresi yang di dapat adalah  $\hat{Y} = 39,04 + 0,18 X$ . Selanjutnya adalah uji normalitas galat taksiran regresi atas X dengan menggunakan uji *Liliefors* dan diperoleh  $L_{hitung} = 0,0786$  dibandingkan dengan  $L_{tabel}$  pada taraf signifikansi 0,05 sebesar 0,1476, maka  $L_o < L_t$ . Hal ini berarti galat taksiran Y atas X berdistribusi normal.

Uji kelinieran menghasilkan  $F_{hitung} (0,49) < F_{tabel} (2,28)$ , ini berarti model regresi yang dipakai linier. Sedangkan Uji keberartian regresi diperoleh  $F_{hitung} (30,25) > F_{tabel} (4,13)$ , ini membuktikan bahwa regresi berarti. Uji koefisien korelasi *product moment* menghasilkan  $r_{xy}$  sebesar 0,690. Kemudian dilanjutkan dengan uji signifikansi koefisien dengan menggunakan uji t. Hasil yang diperoleh adalah  $t_{hitung} (5,563)$ , sedangkan  $t_{tabel}$  pada  $dk = n - 2 = 36 - 2 = 34$  dan taraf signifikansi 0.05 adalah 1,684, berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

Perhitungan koefisien determinasi menghasilkan  $r_{xy}^2 = 0,690^2 = 0,4765$ . Ini menunjukkan bahwa 47,65% variasi Customer Relationship Management ditentukan oleh Loyalitas Pelanggan. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara Customer Relationship Management dengan Loyalitas Pelanggan Alfamidi pada warga RW 001 Tipar Cakung, Jakarta Utara.

## **ABSTRACT**

**DEVI ARYANTI.** *Correlation Between Customer Relationship Management (CRM) to the Customer Loyalty Alfamidi in the RW 001 Tipar Cakung, North Jakarta. Skripsi, Jakarta: Commerce Education Studies Program. Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

*This study aimed to obtain data / facts right (valid, true, valid) and trustworthy (reliable) about how far the relationship between the Customer Relationship Management to the Customer Loyalty RW 001 Tipar Cakung, North Jakarta.*

*The study was conducted over nine months from April to December 2012. The method used is the method of survey correlational approach. The population was around 001 Tipar RW Cakung, North Jakarta. With affordable member populations Alfamidi in RT 009, RW 001, amounting to 40 people. Sampling error of 5% to 36 people in the sample, using simple random sampling technique.*

*To capture the data variable X (Customer Relationship Management) and a variable Y (Customer Loyalty), used questionnaires shaped instrument, which is distributed to residents RW 001, after it tested the validity of the contents through the validation process of calculating the correlation coefficient score points with the total score and the test reliability with Cronbach alpha formula. Results of reliability variable X (Customer Relationship Management) of 0.922 and a reliability variable Y (Customer Loyalty) of 0.802.*

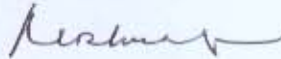
*Test requirements analysis is done by looking at the regression equation is  $Y = 39.04 + 0.18X$ . Next is the estimated regression error normality test on X using the test and obtained Liliefors Lhitung = 0.0786 compared with Ltable at the 0.05 level at 0.1476, then  $L_o < L_t$ . This means that the error estimates Y over X is normally distributed.*

*Linearity test result Fcount (0.49) < F table (2.28), this means linear regression models were used. While the significance of regression testing obtained Fcount (30.25) > F table (4.13), this proves that the regression mean. Test the product moment correlation coefficient  $r_{xy}$  yield of 0.690. Then proceed with the coefficient significance test using the t test. The results obtained are thitung (5.563), while the TTable at  $dk = n - 2 = 36 - 2 = 34$ , and the 0.05 level is 1.684, meaning  $thitung > TTable$ .*



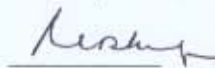


*The calculation of the coefficient of determination produce  $r_{xy}^2 = 0.6902 = 0.4765$ . This shows that 47.65% of the variation is determined by the Customer Relationship Management Customer Loyalty. The conclusion of this study is that there is a positive relationship between the Customer Relationship Management to the Customer Loyalty Alfamidi in the RW 001 Tipar Cakung, North Jakarta.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENANGGUNG JAWAB  
DEKAN FAKULTAS EKONOMI



Dra. Nurahma Hajat, M.Si  
NIP. 19531002 198503 2 001

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. Ketua	<u>Drs. Nurdin Hidayat, MM. M.Si</u> NIP. 196610302000121001		<u>21/1-13</u>
2. Sekretaris	<u>Dra. Rochyati</u> NIP. 195404031985032002		<u>21/1-13</u>
3. Penguji Ahli	<u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001		<u>21/1-13</u>
4. Pembimbing I	<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP.196301191992032001		<u>22/1-13</u>
5. Pembimbing II	<u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP.195909181985032011		<u>21/1-13</u>

Tanggal Lulus: .....

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi 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 telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2013  
Yang membuat pernyataan



Devi Aryanti  
8135087942

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- *Anda bisa sukses sekalipun tidak ada orang yang percaya anda bisa! Tapi kesuksesan tidak akan pernah bisa di raih jika tidak percaya pada diri sendiri.*
- *Jika ada seseorang yang cukup kuat berusaha menjatuhkanmu, tunjukkan padanya bahwa kamu cukup kuat untuk bertahan dan bangkit kembali .*
- *Cukuplah Allah sebagai penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung. (Al-Imran ayat 173)*

### **Alhamdulillahirobbil 'alamin...**

*Akan aku persembahkan karya terbaikku untuk keluarga tercinta. Yang senantiasa ada saat suka maupun duka dan selalu mendo'akan aku.*

*Special thank's untuk Alm. Mama Tercinta (Nurmayanti binti Bustam Hakim) yang telah melahirkanku, mengurusku sejak kecil dan mendo'akan aku dari jauh.*

*Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk penyemangat hidupku Luthfi Hadi beserta keluarga yang selalu memberi semangat dan do'a kepadaku dalam menyelesaikan tugas akhir ini.*

*Untuk keluarga besarku dan teman-teman terdekatku, terima kasih atas do'a, motivasi dan bantuannya.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan berkat, kasih karunia, dan pertolongan-Nya. Sehingga memberikan kesempatan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management) dengan Loyalitas Pelanggan Alfamidi Pada Warga RW 001 Tipar Cakung, Jakarta Utara”. Skripsi yang ditulis ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari betul masih terdapat kekurangan dalam berbagai hal. Untuk itu bantuan, saran, kritik dalam penyusunan skripsi ini, peneliti terima kasih dengan senang hati. Pada kesempatan ini perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh perhatian dan kesabaran membimbing peneliti, memberikan solusi atas permasalahan yang dialami peneliti.
2. Dra. Corry Yohana, selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh perhatian dan kesabaran membimbing peneliti, memberikan solusi atas permasalahan yang dialami peneliti.
3. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si, selaku Ketua Prodi Pend. Tata Niaga.
4. Ari Saptono, SE, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
5. Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.



6. Seluruh dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi terutama dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah mendidik peneliti dengan penuh ketulusan.
7. Terima kasih untuk seluruh keluargaku (Papa, Alm. Mama, dan Adik-adikku) atas segala cinta, kesabaran, dukungan dan doa untuk kesuksesanku.
8. Luthfi Hadi beserta keluarga yang selalu memberi dukungan, kasih sayang, semangat serta doa untukku.
9. Seluruh mahasiswa/i Pendidikan Tata Niaga (Non Reg 2008) khususnya Ayuningtyas, Yuni, Rini, Dian R, Efratin, Santy, Renny, Indah, Langgeng, dan Setya Rini yang telah berpartisipasi dalam terciptanya skripsi ini.
10. Semua pihak yang turut membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti berharap hasil penelitian ini berguna terutama bagi peneliti dan instansi terkait serta pihak-pihak yang membutuhkan sebagai persembahan peneliti. Akhirnya peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran, kritik, dan masukan dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

**Jakarta, Januari 2013**

**Devi Aryanti**