

**HUBUNGAN ANTARA MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*)
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN *D'COST RESTAURANT*
PADA WARGA RW 04, KELURAHAN TANJUNG BARAT,
KECAMATAN JAGAKARSA, JAKARTA SELATAN**

**RAISYA MENTARI
8105092850**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

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

***THE CORRELATION BETWEEN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT WITH CUSTOMER SATISFACTION OF
D'COST RESTAURANT AT RESIDENTS OF RW 04, TANJUNG
BARAT, JAGAKARSA, SOUTH JAKARTA***

**RAISYA MENTARI
8105092850**



Skripsi is Writen as Part of Bachelor Degree in Education Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION
DEPARTMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2013**

ABSTRAK

RAISYA MENTARI. Hubungan antara Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*) dengan Kepuasan Pelanggan *D'Cost Restaurant* Pada Warga RW 04 Kelurahan Tanjung Barat Kecamatan Jagakarsa Jakarta Timur. Skripsi, Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan berdasarkan data atau fakta yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, *reliable*) tentang hubungan antara manajemen hubungan pelanggan (*customer relationship management*) dengan kepuasan pelanggan *D'Cost Restaurant* pada warga RW 04 Kelurahan Tanjung Barat, Kecamatan Jagakarsa, Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Penelitian ini dilakukan di RW 04 Kelurahan Tanjung Barat Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan, selama empat bulan terhitung sejak Maret 2013 sampai dengan Juni 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Warga RW 04 Kelurahan Tanjung Barat, Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan. Populasi terjangkaunya adalah warga RT 007 yang berjumlah 80 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana sebanyak 65 orang.

Teknik analisis data dimulai dengan mencari persamaan regresi sederhana, dimana persamaan regresi yang diperoleh adalah $\hat{Y}=70,35 + 0,79X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X ($Y - \hat{Y}$) dengan uji liliefors diperoleh $L_{hitung} = 0,9985$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 65$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,10989. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran regresi Y atas X ($Y - \hat{Y}$) berdistribusi normal. Uji linearitas regresi diperoleh $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $F_{hitung} = 0,93 < F_{tabel} = 1,82$, sehingga disimpulkan bahwa model persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $F_{hitung} = 15,79 > F_{tabel} = 4,00$, artinya model persamaan regresi tersebut berarti. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson diperoleh $r_{xy} = 0,45$, maka ini berarti terdapat hubungan yang positif antara manajemen hubungan pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji-t dan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $t_{hitung} = 3,960 > t_{tabel} = 1,67$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara manajemen hubungan pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 20% yang menunjukkan bahwa 20% variasi kepuasan pelanggan ditentukan oleh manajemen hubungan pelanggan.

Hasil penelitian telah membuktikan adanya hubungan positif antara manajemen hubungan pelanggan dengan kepuasan pelanggan *D'Cost Restaurant* pada warga RW 04 Kelurahan Tanjung Barat, Kecamatan Jagakarsa, Jakarta Selatan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Manajemen Hubungan Pelanggan.

ABSTRACT

RAISYA MENTARI. *The Correlation between Customer Relationship Management and Customer Satisfaction of D'Cost Restaurant at Residents RW 04 Tanjung Barat, Jagakarsa, South Jakarta.* Thesis, Jakarta. Study Program of Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, July 2013.

This study aimed to obtain information and knowledge based on data or facts right (valid, true, valid) and trustworthy (dependable, reliable) on the relationship between customer relationship management and customer satisfaction D'Cost Restaurant at Residents RW 04 Tanjung Barat, Jagakarsa, South Jakarta. The research method used was a survey method with the correlational approach. The research was conducted at Residents RW 04 Tanjung Barat, Jagakarsa, South Jakarta, during the four months from March 2013 to June 2013. The population in this study were all residents of RW 04 Tanjung Barat, South Jakarta District Jagakarsa inaccessibility resident population is RT 007, amounting to 80 people. The sampling technique used was simple random technique as many as 65 people. Techniques of data analysis begins with the search for a simple regression equation, which is obtained by the regression equation $Y = 70.35 + 0.79 X$.

Test requirements analysis is the normality test on the estimated error of regression Y on X ($Y - \hat{Y}$) obtained by test Liliefors Lhitung = 0.9985, while Ltabel for n = 65 at significance level of 0.05 is 0.10989. Because Lhitung < Ltabel the estimated error of regression Y on X ($Y - \hat{Y}$) normal distribution. Linearity test regression Fhitung < Ftabel ie Fhitung = 0.93 < F table = 1.82, so it was concluded that the model is a linear regression equation. Test the significance of the regression F value > F, ie F value = 15.79 > F = 4.00, meaning that the mean regression equation models. Correlation coefficient of Pearson Product Moment obtained $r_{xy} = 0.45$, then this means that there is a positive relationship between customer relationship management and customer satisfaction. Further test the significance of the correlation coefficient using t-test and obtained $t > t$ table, ie $t = 3.960 > t$ table = 1.67, so it can be concluded that there is a significant relationship between customer relationship management and customer satisfaction. The coefficient of determination obtained by 20% which shows that 20% of variation determined by customer satisfaction is customer relationship management.

The results have shown a positive relationship between customer relationship management and customer satisfaction D'Cost Restaurant at Residents RW 04 Tanjung Barat, Jagakarsa, South Jakarta

Keywords: *Customer Satisfaction, Customer Relationship Management.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI





Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 19531117 198203 2 001	Ketua Penguji		17 Juli 2013
2. <u>Dra. Rochyati</u> NIP. 19540403 198503 2 002	Sekretaris		17 Juli 2013
3. <u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 19590918 198503 2 011	Penguji Ahli		17 Juli 2013
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 001	Pembimbing I		17 Juli 2013
5. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 19661030 200012 1 002	Pembimbing II		17 Juli 2013

Tanggal Lulus : 16 Juli 2013

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, Juli 2013

Yang membuat pernyataan

Raisya Mentari
8105092850

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“My life is my journey with God.
It may be hard sometimes but I am assured,
it would be all worth it”*

*“ALLAH sometimes takes us into troubled waters
Not to drown us, but to cleanse us”
-Arabic Proverb-*

*“I don’t need wings to help me fly,
Miracles happen once in a while, when you believe.”
-Princess Diaries-*

Ku persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tuaku
dan keluargaku.
Semangatku, motivasiku, inspirasiku, segalanya dalam hidupku.
Thank you for everything.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah serta izin-Nya lah maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dalam persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si. selaku dosen pembimbing I yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, dengan saran dan masukan yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
2. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si selaku dosen pembimbing II dan Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta dukungan dalam penulisan skripsi ini.
3. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si, selaku Ketua Program Studi Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
6. Kedua orang tua tercinta dan keluarga yang telah memberikan banyak dukungan baik secara moril maupun materil.
7. Seluruh teman-teman Program Studi Tata Niaga 2009.
8. Seluruh responden yang telah bersedia menyisihkan sedikit waktunya untuk membantu kelancaran proses pengambilan data penelitian skripsi ini.

Terima kasih.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini diakibatkan karena keterbatasan kemampuan peneliti. Sehubungan dengan itu, peneliti sangat mengharapkan kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2013

Raisya Mentari