

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN WATSONS
INDONESIA (Survei Pada Mahasiswa Universitas Negeri
Jakarta)**

Etika Dwi Yuningtyas

8223163692



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT ON WATSONS INDONESIA CONSUMER
LOYALTY (Survey on Student of State University Of Jakarta)***

Etika Dwi Yuningtyas

8223163692



***Research paper was written to fulfill one of the requirement to get
the title of diploma at the Faculty Of Economic State University of
Jakarta***

***MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Etika Dwi Yuningtyas, 2019, 8223163692, Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Konsumen Watsons Indonesia (Survei pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta). Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui gambaran *Customer Relationship Management* yang dilakukan oleh Watsons Indonesia 2) Mengetahui gambaran loyalitas konsumen Watsons Indonesia, 3) Mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Konsumen Watsons Indonesia. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah survei dengan menggunakan kuesioner dengan sampel yang digunakan sebanyak 105 responden yang pernah membeli produk di Watsons Indonesia setidaknya 3 kali pembelian. Subjek dari penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Metode analisis data menggunakan Analisis statistika deskriptif dan Analisis regresi sederhana. Menggunakan aplikasi SPSS25 untuk mengolah data hasil penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Customer Relationship Management* berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Watsons Indonesia pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar loyalitas konsumen 28,6% dipengaruhi oleh *Customer Relationship Management* dan sisa nya sebesar 71,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, Loyalitas Konsumen, Watsons Indonesia.

ABSTRACT

Etika Dwi Yuningtyas, 2019, 8223163692, The Influence Of Customer Relationship Management On Watsons Indonesia Consumer Loyalty (Survey On Student Of State University Of Jakarta) DIII Marketing Management Study Program. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This research aims to: 1) Know the description of Customer Relationship Management conducted by Watsons Indonesia, 2) Know the description of Watsons Indonesia's consumer loyalty, 3) Know the effect of Customer Relationship Management on Watsons Indonesia's Consumer Loyalty. The method used for data collection is a survey using a questionnaire with a sample that is used as many as 105 respondents who have bought products at Watsons Indonesia at least 3 times the purchase. The subjects of this study were students of Jakarta State University. The method of data analysis uses descriptive statistical analysis and simple regression analysis. Using the SPSS25 application to process research data. The results of this study indicate that the variable Customer Relationship Management influences the Watsons Indonesia Consumer Loyalty of Jakarta State University students. Based on the coefficient of determination (R^2) of 28.6% customer loyalty is influenced by Customer Relationship Management and the remaining 71.4% is influenced by other variables.

Keywords: *Customer Relationship Management, Consumer Loyalty, Watsons Indonesia.*

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus.

NIP. 196712071992031001

Nama Ketua Sidang

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Sidang

Dra. Umi Mardiyati, M.Si.



21 Agustus 2019

NIP. 195702211985032002

Penguji Ahli

Dra. Sholikhah, M.M



21 Agustus 2019

NIP. 196206231990032001

Dosen Pembimbing

Dra. Basrah Saidani M.Si



20 Agustus 2019.

NIP.196301191992032001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya 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 ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 15 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Etika Dwi Yuningtyas
NIM. 8223163692

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya peneliti masih diberi kesehatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menuliskan Karya Ilmiah ini sesuai dengan yang peneliti harapkan.

Peneliti sungguh menyadari, bahwa karya ilmiah ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak terutama Ayah dan Bunda serta Dosen Pembimbing. Maka dalam kesempatan kali ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya, kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada praktikan dalam proses penulisan laporan praktik kerja ini.
2. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Sholikhah, M.M, selaku koordinator program studi Manajemen Pemasaran.
4. Seluruh dosen program studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Keluarga yang selalu memberikan dukungan.
6. Seluruh teman-teman dari kelas DIII A Manajemen Pemasaran 2016.
7. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

Dalam penyusunan karya ilmiah ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu peneliti mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 23 Juli 2019

Peneliti