

**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

Pembimbing



**Dra. Sholikhah, M.M**

NIP : 196206231990032001

**Christian Wiradendi Wolor, SE., MM**

NIP : 196206231990032001

02 Agustus 2020

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

## 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