



**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA Bengkel  
AHASS RANTAU INDAH MOTOR 9100 PATI**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

**NUR KAMDI**

NIM. 2009-11-094

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2015**

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS  
RANTAU INDAH MOTOR 9100 PATI**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Pengudi Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

Dan jika mereka bermaksud menipumu, maka sesungguhnya cukuplah Allah (menjadi pelindungmu). Dialah yang memperkuatmu dengan pertolongan-Nya dan dengan para mukmin,

(QS. Al-Anfal; 62)

Allah tidak akan mengubah nasib kaum sebelum kaum itu sendiri yang akan mengubahnya

(Al-Qur'an S. Ar Ra'd ayat 11)

### PERSEMBAHAN :

*Skripsi ini saya persembahkan kepada Orangtuaku, Istri, Anak-anakku tercinta, dan teman-teman.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyusun skripsi dengan judul **“PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS RANTAU INDAH MOTOR 9100 PATI”** yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, Dekan Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM, selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
3. Ibu Ratih Hesti Utami, P, SE, sMM, Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
4. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
5. Pimpinan Bengkel Ahass Rantau Indah Motor 9100 Pati , yang telah memberikan ijin penelitian.
6. Pelanggan Bengkel Ahass Rantau Indah Motor 9100 Pati, khususnya responden yang telah memberikan waktu guna pengisian kuesioner.

7. Bapak dan Ibu, Istri serta anakku tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Teman-teman Manajemen SI dan Almamaterku.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadri bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, karena ini semua disebabkan keterbatasan waktu, tenaga, biaya dan kemampuan penulis. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.  
Amien.

Kudus, 18-02-2015

Penulis

**NUR KAMDI**

NIM. 2009-11-094

## ABSTRAK

### **PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS RANTAU INDAH MOTOR 9100 PATI**

Oleh :

**NUR KAMDI**

NIM. 2009-11-094

Pembimbing I : Dra. Hj. PANCA WINAHYUNINGSIH, MM  
Pembimbing II : RATIH HESTI UTAMI P, SE, MM

Penurunan jumlah unit sepeda motor yang diservis diduga disebabkan adanya penurunan loyalitas pelanggan. Untuk menanggulangi kondisi persaingan serta mengembalikan pelanggan, bengkel AHASS Rantau Indah Motor 9100 Pati harus terus berusaha membina hubungan baik dengan pelanggan. Dalam menciptakan suatu loyalitas pelanggan maka diperlukan *customer relationship marketing* yang terdiri dari sumber daya manusia adalah pelayanan karyawan, dan kemampuan karyawan. Proses melalui kemudahan melakukan transaksi, pelayanan konsumen, penanganan keluhan. Teknologi melalui kemudahan pelanggan mendapatkan informasi melalui media elektronik, penggunaan aplikasi pelanggan.

Tujuan penelitian menguji pengaruh sumber daya manusia (karyawan), proses, teknologi terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Ahass Rantau Indah Motor 9100 Pati baik secara parsial maupun secara berganda. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data mengumpulkan data melalui (*questionnaire*) kepada responden. Analisis datanya menggunakan uji validitas reliabilitas, regresi berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, pengaruh SDM (karyawan), proses, teknologi terhadap loyalitas pelanggan dapat diambil kesimpulan variabel independen SDM (karyawan) pengaruh yang signifikan dengan loyalitas pelangga. Variabel independen proses pengaruh yang signifikan dengan loyalitas pelanggan. Variabel independen teknologi pengaruh yang signifikan dengan loyalitas pelanggan. Pengujian secara bersama-sama variabel SDM (karyawan), proses, teknologi secara simultan atau bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan mempunyai pengaruh positif signifikan.

Kata Kunci : SDM (karyawan), proses, teknologi, loyalitas pelanggan.

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
OF CUSTOMER LOYALTY AT AHASS  
RANTAU INDAH MOTOR 9100 PATI**

By:  
NUR KAMDI  
NIM. 2009-11-094

Supervisor I: Dra. Hj. PANCA WINAHYUNINGSIH, MM

Supervisor II: RATIH HESTI UTAMI P, SE, MM

*Decrease in the number of unit a motorcycle that allegedly caused the decrease in servicing customer loyalty. To cope with the conditions of competition as well as return customers, Beautiful Seacoast AHASS Motor 9100 Pati continue to strive to build good relations with customers. In creating a customer loyalty customer relationship marketing is required of human resources is the service employees, and the ability of employees. Process through the ease of making transactions, customer service, the handling of complaints. Technology through ease of customers obtain information through the electronic media, the use of customer applications.*

*The purpose of the research test the influence of human resources (employees), processes, technologies of customer loyalty At Ahass Motor Rantau 9100 Pati either partially or as a double. The approach used in this research is descriptive quantitative. Collecting data through data collection (questionnaire) to the respondent. The analysis of the data using the test validity reliabililitas, multiple regression, hypothesis testing and test the coefficient of determination.*

*Based on the results of research and discussion, the influence of Human Resources (employees), processes, technologies of customer loyalty can be taken the conclusions of independent variables of Human Resources (employees) a significant influence with pelangga loyalty. The independent variables had significant influence on the process of with customer loyalty. The independent variable is a significant influence of technology with customer loyalty. Variables are jointly testing HUMAN RESOURCES (employees), process, technology simultaneously or together against customer loyalty has significant positive influence.*

*Key words:* Human Resources (employees), process, technology, customer loyalty.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMPAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<i>BAB I. PENDAHULUAN .....</i>	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	4
1.3 Perumusan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
<i>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</i>	7
2.1. <i>Cutomer Relationship Management</i> .....	7
2.2. Komponen <i>Customer Relationship Management</i> .....	11
2.3. Loyalitas Pelanggan .....	16
2.4. Hubungan antara <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) dengan Loyalitas Pelanggan .....	19

2.5. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	20
2.6. Kerangka Pemikiran .....	21
2.7. Hipotesis .....	22
<b>BAB. III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	24
3.2. Variabel Penelitian .....	24
3.2.1. Identifikasi Variabel .....	24
3.2.2. Definisi Operasional Variabel .....	25
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	27
3.4. Populasi dan Sampel .....	27
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	28
3.6. Pengolahan Data .....	29
3.8. Uji Instrumen .....	30
3.9. Analisis Data .....	35
3.8.1. Analisis Deskriptif .....	35
3.8.2. Analisis Regresi Berganda .....	35
3.8.3. Pengujian Hipotesis .....	36
3.8.4. Analisis Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> )....	39
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	40
4.1.1. Profil Bengkel Ahass Rantau Indah Motor 9100 Pati ..	40
4.1.2. Struktur Organisasi .....	40
4.1.3. Aspek Kegiatan Bengkel Ahass Rantau Indah Motor	

9100 Pati .....	43
4.2. Penyajian Data .....	43
4.2.1. Profil Responden .....	43
4.2.2. Tanggapan Responden terhadap Variabel .....	46
4.3. Analisis Data .....	58
4.3.1. Analisis Regresi Berganda .....	58
4.3.2. Pengujian Hipotesis .....	60
4.3.3. Koefisien Determinasi .....	65
4.4. Pembahasan .....	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1. Kesimpulan .....	69
5.2. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	20
3.1. Tabel Z (penentuan sampel) .....	28
3.2. Ringkasan Hasil Pengukuran Validitas Item Kuesioner pada Pertanyaan mengenai SDM (Karyawan ( $X_1$ ) .....	31
3.3. Ringkasan Hasil Pengukuran Validitas Item Kuesioner pada Pertanyaan mengenai Proses ( $X_2$ ) .....	32
3.4. Ringkasan Hasil Pengukuran Validitas Item Kuesioner pada Pertanyaan mengenai Teknologi ( $X_3$ ) .....	33
3.5. Ringkasan Hasil Pengukuran Validitas Item Kuesioner pada Pertanyaan mengenai Loyalitas ( $X_4$ ) .....	34
3.6. Ringkasan Hasil Pengukuran Validitas Item Kuesioner.....	35
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
4.4. Tanggapan Responden terhadap Profesionalisme Karyawan	46
4.5. Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Karyawan .....	47
4.6. Tanggapan Responden terhadap Kemampuan Karyawan menjaga Hubungan Baik dengan Pelanggan .....	47
4.7. Tanggapan Responden terhadap Tanggungjawab Karyawan	48
4.8. Tanggapan Responden terhadap Kemudahan Melakukan	

Transaksi .....	49
4.9. Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Layanan .....	50
4.10. Tanggapan Responden terhadap Penanganan Keluhan .....	50
4.11. Tanggapan Responden terhadap Hubungan Keberlanjutan ..	51
4.12. Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kemudahan Mendapatkan Informasi .....	52
4.13. Tanggapan Responden terhadap Akses Media Elektronik ..	53
4.14. Tanggapan Responden terhadap Aplikasi Database Pelanggan .....	53
4.15. Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Sistem Informasi Antrian .....	54
4.16. Tanggapan Responden terhadap Mengatakan hal-hal positif tentang produk/jasa kepada orang lain .....	55
4.17. Tanggapan Responden terhadap Merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain .....	56
4.18. Tanggapan Responden terhadap Mendorong orang lain menggunakan produk/jasa sebagai pilihan tepat .....	56
4.19. Tanggapan Responden terhadap Menggunakan bengkel AHASS lebih sering dikemudian hari .....	57

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	22
4.1. Struktur Organisasi Bengkel Ahass Rantau Indah Motor 9100 .....	41
4.2. Penerapan Kerangka Pikir Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Ahass Rantau Indah Motor 9100 Pati .....	68