

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS MITRA  
BINA ARTHA CABANG PECANGAAN JEPARA**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara.

Disusun oleh:

**Ulul Amri**

**NIM: 131110000819**

**Program Studi: Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'  
JEPARA  
2017**

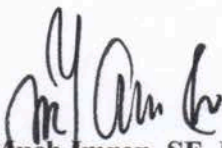
**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS MITRA  
BINA ARTHA CABANG PECANGAAN JEPARA**

Nama : Ulul Amri  
NIM : 131110000819  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Disetujui oleh pembimbing:

  
Much Amron, SE, MM  
Tgl. 21/1/2017

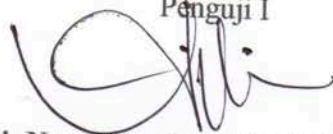
**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS MITRA  
BINA ARTHA CABANG PECANGAAN JEPARA**

Nama : Ulul Amri  
NIM : 131110000819  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.  
Pada hari Jum'at 31 Maret 2017

Penguji I



Hj. Nurul Komaryatin S.E., M.Si

Penguji II



H. Samsul Arifin S.E., M.M

Mengesahkan:

Ketua Prodi Manajemen



A. Khoirul Anam, SE., M.Si.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 program studi Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar S-1 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS MITRA BINA ARTHA CABANG PECANGAAN JEPARA".
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu Bapak Much Imron, SE, MM.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara 20 Maret 2017



**(Ulul Amri)**

**NIM: 131110000819**

## MOTTO

- Hakikat hidup bukanlah apa yang kita ketahui, bukan buku-buku yang kita baca atau kalimat-kalimat yang kita pidatokan, melainkan apa yang kita kerjakan, apa yang paling mengakar di hati, jiwa dan inti kehidupan kita (Emha Ainun Nadjib/ Cak Nun)

## PERSEMBAHAN

*Karya ini kupersembahkan untuk:*

Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara  
Ibuku Siti Aminah dan Bapakku Khumaidi atas doa, restu dan cinta kasihnya  
Kakakku Syaifun Nuha dan adikku Muhammad Misbachul Mubin serta  
kaluargaku atas pengorbanan dan bantuannya  
Pimpinan dan semua karyawan di Bina Artha Cabang Pecangaan Jepara atas  
segala dukungan dan bantuannya serta semua mitra kesediaannya mengisi  
kuisisioner untuk skripsi ini  
Sahabat dan teman-temanku atas segala bantuannya  
Semua pembaca yang memerlukan

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillaahirrohmaanirrohiim*

*Assalamu'alaikum*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS MITRA BINA ARTHA CABANG PECANGAAN JEPARA”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara perogram studi manajemen.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sa'dullah Assaidi, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara..
2. Bapak Much Imron, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara, dan selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan yang sangat berguna bagi penulis.
3. Bapak A. Khoirul Anam, SE., M.Si Selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
4. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU Jepara.
5. Bapak Ibuku, saudaraku serta istriku atas doa, restu dan cinta kasihnya



6. Pimpinan dan semua karyawan di Bina Artha Cabang Pecangaan Jepara yang telah memberi ijin serta pemberian data dan semua mitra yang telah bersedia menjadi responden penelitian yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga yang telah memberikan do'a dan banyak dorongan baik moril maupun materiil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Semua kerabat, sahabat, teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu banyak hal pada penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat penyusun harapkan.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukanya.

*Wassalamu'alaikum*

Jepara, 26 Maret 2017



(Ulul Amri)

**NIM: 131110000819**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT ANTI PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup Masalah.....	5
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Kegunaan Penelitian .....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	9
2.2. Penelitian Terdahulu .....	34
2.3. Kerangka Pikir .....	35
2.4. Rumusan Hipotesis .....	36



**BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1. Variabel dan Definisi Operasional.....	37
3.2. Jenis dan Sumber data.....	39
3.3. Populasi dan Sampel.....	40
3.4. Metode pengumpulan data.....	41
3.5. Metode pengolahan data.....	42
3.6. Metode Analisis data.....	42

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
4.2. Deskripsi Responden.....	56
4.3. Analisis Data.....	58

**BAB V : PENUTUP**

5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran.....	73

Daftar pustaka.....	74
Lampiran-lampiran.....	76

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	74
Gambar 3.1 Uji F .....	45
Gambar 3.2 Gambar Uji t.....	46
Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	62
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatter Plot.....	63
Gambar 4.3 Uji Hipotesis F .....	66
Gambar 4.4 Uji t untuk Kepercayaan.....	67
Gambar 4.5 Uji t untuk Emphaty .....	68
Gambar 4.6 Uji t untuk Komunikasi.....	69

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	56
Tabel 4.2 Usia Responden .....	56
Tabel 4.3. Pendidikan Responden.....	57
Tabel 4.4 Pendapatan Responden .....	58
Tabel 4.5 Uji Validitas .....	59
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.7 Uji VIF .....	61
Tabel 4.8 Hasil Regresi.....	64
Tabel 4.9 Uji F .....	65
Tabel 4.10 Uji Koefisien determinasi .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1. Kuesioner
Lampiran	2. Data Hasil Kuesioner
Lampiran	3. Hasil Regresi menggunakan SPSS 18
Lampiran	4. Tabel Uji r, t dan F.

## ABTRAKSI

CRM merupakan suatu cara untuk menganalisa perilaku pelanggan yang dimiliki perusahaan, dimana melalui hasil analisa tersebut perusahaan dapat menentukan cara bagaimana agar dapat melayani para pelanggannya secara lebih personal, sehingga menimbulkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Sasaran utama CRM bukan terletak pada kepuasan pelanggan, tetapi lebih mengarah pada loyalitas pelanggan.

Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, empathy dan komunikasi secara bersama-sama terhadap loyalitas mitra Bina Artha Cabang Pecangaan Jepara. Maka obyek penelitian adalah para pegawai yang berjumlah 93 orang sebagai sample/ responden. Data primer yang digunakan diperoleh dengan kuesioner kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa kepercayaan ( $X_1$ ), Emphaty ( $X_2$ ) dan Komunikasi ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan membangun Loyalitas Mitra di PT Bina Artha Pecangaan Jepara. Hasil ini diketahui dari nilai  $F_{hitung} = 225,876 > F_{tabel} = 2,71$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Nilai-nilai tersebut berarti PT Bina Artha Pecangaan membangun relasi kerja berdasarkan asas kejujuran. PT Bina Artha Pecangaan Menjaga kualitas jasa yang ditawarkan agar mitra merasa puas. PT Bina Artha Pecangaan memahami kebutuhan dan keinginan mitra. Karyawan PT Bina Artha Pecangaan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi mitra.

**Kata kunci:** kepercayaan, empathy, komunikasi dan loyalitas mitra