

**HALAMAN JUDUL**  
**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***  
**(*CRM*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN**  
**LOYALITAS KONSUMEN**  
(Asuransi Jiwa Prudential)

***INFLUENCE OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***  
***(CRM) ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER***  
***LOYALTY***  
(*Prudential Life Insurance*)

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



**Di Susun Oleh :**  
**Aldino Ivanda Wiwoho**  
**20130410364**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2017**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Aldino Ivanda Wiwoho

Nomor Mahasiswa : 20130410364

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN (studi pada Asuransi Jiwa Prudential di Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta 11 Maret 2017

Materai 6.000,-

**MOTTO**

Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan atau diperbuatnya

“Ali Bin Abi Thalib”

Semangat yang lemah buanglah jauh, jiwa yang kecil segera besarkan yakin percaya iman pun teguh zaman hadapan penuh harapan

“Buya Hamka”

Hiduplah itu seolah olah anda mati besok , belajarlh seolah olah anda hidup untuk selamanya

”Mahatma Gandhi”

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya penelitian ini kupersembahkan untuk:

Karya penelitian ini saya persembahkan untuk:

1. Mamaku Budi Ristanti yang selalu mendoakanku disetiap langkah kehidupanku, selalu mendidik mengajari dan tidak bosan bosannya memberi semangat dan mengajari ku tentang arti kehidupan.
2. Papaku Mulyadi, yang menjadi sosok contoh bagiku sebagai laki laki pantang menyerah dalam situasi apapun, berani berkorban demi keluarga, memiliki jiwa sosial yang tinggi, dan selalu menjaga dan bertanggung jawab terhadap keluarga, jarang bicara namun mencontohkan dengan tindakan dan selalu memiliki jiwa pemimpin.
3. Eyang Kakung Suatmadji yang telah mengajariku menjadi laki laki yang memiliki mental baja, memiliki jiwa seni, jiwa wirausaha, dan jiwa kepemimpinan, pantang menyerah dan selalu semangat dalam situasi dan kondisi apapun.
4. Eyang Putri Hj. Endang Sri Hartini yang tidak bosan bosannya memberi petuah dan nasihat kepadaku supaya menjadi seorang yang lebih baik, sabar dalam menghadapi kesulitan dan selalu mengingatkanku akan pentingnya sebuah Doa
5. Orang yang spesial didalam hidupku Nunu Nurul H yang tidak hentinya menyemangatiku, memotivasiku untuk kemajuan, kesuksesanku dan untuk cita cita kita bersama, dan yang sudah sabar menghadapiku
6. Keluargaku, Pakde, Bude, Om, Tante sepupu, keluarga besar SMD .
7. Keluargaku di Semarang Mbah Giyo, Pakde, Bude, Om, Tante, sepupu dan ponakanku
8. Mimih dan Keluarga alm. H Faturohman yang berada di kuningan dan jakarta yang sudah mendoakanku dan menyemangatiku
9. Sahabatku Wahyu, Yusac, Riko, Ahlul, Mella, Upin, Mas Riska dll yang tidak bisa bisa disebutkan satu persatu dan sahabatku teman temanku di manajemen I. Terikasih atas saran, dukungan dan suportnya selama ini.
10. Untuk Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
11. Dan untuk keluarga Trah JOYO MENGGOLO Klaten

## DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u> .....	i
<u>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>HALAMAN PERNYATAAN</u> .....	ii
<u>MOTTO</u> .....	iii
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u> .....	iv
<u>INTISARI</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>ABSTRACT</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>KATA PENGANTAR</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>DAFTAR ISI</u> .....	v
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	vii
<u>DAFTAR GAMBAR</u> .....	viii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u> .....	ix
<u>BAB I</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>PENDAHULUAN</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>A. Latar Belakang Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>B. Rumusan Masalah</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>C. Tujuan Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>D. Manfaat Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>BAB II</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>TINJAUAN PUSTAKA</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b><u>A.</u></b> <b><u>Landasan Teori</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>1.</u></b> <b><u>Customer Relationship Management (CRM)</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>2.</u></b> <b><u>Kepuasan Konsumen</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>3.</u></b> <b><u>Loyalitas Konsumen</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>B.</u></b> <b><u>Penelitian Terdahulu</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>C.</u></b> <b><u>Penurunan Hipotesis</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>D.</u></b> <b><u>Model Penelitian</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>BAB III</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>METODE PENELITIAN</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>A.</u></b> <b><u>Jenis dan Sumber Data</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>B.</u></b> <b><u>Populasi dan Sampel</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>C.</u></b> <b><u>Definisi Operasional Variabel Penelitian</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>D.</u></b> <b><u>Metode Pengumpulan Data</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>E.</u></b> <b><u>Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>1.</u></b> <b><u>Uji Validitas</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>2.</u></b> <b><u>Uji Reliabilitas</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>F.</u></b> <b><u>Analisis Data Dan Uji Hipotesis</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>1.</u></b> <b><u>Analisis Deskriptif</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>2.</u></b> <b><u>Regresi Linier Sederhana</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>3.</u></b> <b><u>Metode Sobel</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>BAB IV</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>A.</u></b> <b><u>Gambaran Umum Lokasi Penelitian</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>B.</u></b> <b><u>Hasil Pengumpulan Data</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>C.</u></b> <b><u>Uji Kualitas Instrumen</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>D.</u></b> <b><u>Uji Hipotesis dan Analisis Data</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>LAMPIRAN</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
4.1 Hasil Uji validitas Variabel Customer Relationship Management.....	45
4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan konsumen.....	46
4.3 Hasil uji validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	46
4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
4.5 Hasil Uji Deskriptif.....	48
4.6 Deskripsi Responden .....	49
4.7 Ringkasan Hasil Uji regresi CRM terhadap Kepuasan konsumen.....	50
4.8 Ringkasan Hasil Uji regresi CRM dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas Konsumen.....	51

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Model Costumer Relation and Behavioral Loyalty.....	7
2.2 Potential Cost and Benefits of CRM System.....	8
2.3 Model Penelitian.....	27



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Data kuesioner.....	65
Lampiran 2 Uji Deskriptif.....	72
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas CRM.....	73
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	74
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Konsumen.....	75
Lampiran 6 Karakteristik Responden.....	76
Lampiran 7 Uji Hipotesis.....	77

