

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Survey Pada Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kota
Padang)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Andalas**



Oleh :

AGINTRI NABILLA

1510526042

Dosen Pembimbing : Dra. Yanti, MM

**PROGRAM S1 INTAKE MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

	No. Alumni Universitas:	AGINTRI NABILLA	No. Alumni Fakultas:
	a) Tempat/Tanggal Lahir: Padang/23 Agustus 1994 b) Nama Orang Tua: Sagitra Sabri, ST dan Igara Fanda c) Fakultas: Ekonomi d) Jurusan: Manajemen e) No. BP: 1510526042 f) Tanggal Lulus: 22 Januari 2017 g) IPK: 3,49 h) Prediksi Kelulusan: Sangat Memuaskan i) Lama Studi: 2 Tahun 5 Bulan j) Alamat Orang Tua: Jl. Parak Rumbio No.3 Padang		

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Survey pada Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di kota Padang)**

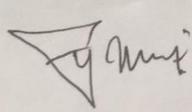
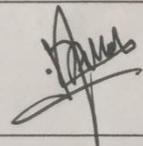
*Skripsi Oleh: Agintri Nabilla
Pembimbing: Dra. Yanti, MM*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telekomunikasi mengalami perkembangan pesat dan memunculkan persaingan di bidang telekomunikasi. Maka dari itu perusahaan harus memaksimalkan upaya dalam menjalin hubungan dengan pelanggan untuk menjaga pelanggan agar tidak berpaling pada perusahaan pesaing, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menguji pengaruh *customer relationship management* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan yang telah berlangganan dengan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.2.7. Data yang digunakan berupa data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner kepada responden yang berjumlah 240 responden sebagai sampel penelitian ini. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini bersifat *non-probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang memiliki kriteria responden adalah pelanggan yang telah berlangganan produk PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kota Padang. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *customer relationship management* terhadap loyalitas pelanggan, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

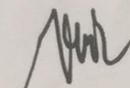
Kata Kunci: *Customer relationship management*, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Skripsi ini telah dipertahankan di depan seminar hasil skripsi dan dinyatakan lulus pada tanggal **22 Januari 2018** dengan pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan			
Nama Terang	Dr. Eri Besra, SE, MM	Dra. Yanti, MM	Meuthia, SE, MSc

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, SE., M.Si
NIP. 197208262003122004



Tanda Tangan

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/ Universitas dan Mendapat Nomor Alumni:

	Petugas Fakultas/Unibersitas	
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan:
No. Alumni Universitas	Nama:	Tanda Tangan: