



## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Mitra *Authorized Dealer* Telkom Flexi ARCOM III Bandung” adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam Skripsi saya ini.

Bandung, September 2012

Pembuat pernyataan,

Nur Huda Aziz Trisanto

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS MITRA *AUTHORIZED DEALER* TELKOM FLEXI ARCOM III BANDUNG ”**.

Karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman serta kesempatan yang ada, penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna. Namun berkat dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingi mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Allah SWT, Tuhan pemilik semesta yang memberikan nikmat kesehatan, kecerdasan, keselamatan, dan kenikmatan lain yang tak ternilai.
2. Sutrisno dan Bela Pinarsi serta Hartini Mursida (Alm.) selaku orang tua penulis, dan adik adik tercinta, Maulana Agung Tristanto, Andito Lutfi, Nandila Khasna, Naufal Rafif, dan Khourunnisa Kurnia Tristanti.
3. Ibu Damayanti Octavia SE., MM. selaku dosen pembimbing, atas kesabaran, waktu, arahan, bimbingan, semangat, masukan, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi;
4. Seluruh dosen dan segenap Civitas Akademika IM Telkom;
5. Segenap pegawai maupun mitra Telkom Flexi ARCOM III Bandung yang telah membantu dalam proses pengumpulan data

6. Sandra Pratiwi, terimakasih untuk dorongan, semangat, serta motivasinya.
7. Rekan-rekan kelas L'08 dan seluruh mahasiswa IM Telkom;
8. Agung, Dodo, Eka, Hanif, Reza, Viky yang merupakan teman seperjuangan di kota ini.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan yang telah diberikan dengan balasan yang lebih baik, amiin. Semoga apa yang telah penulis lakukan, khususnya melalui skripsi ini bisa memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi semua pihak termasuk penulis sendiri.

Menyadari akan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki segala kekurangan tersebut.

Bandung, 20 September 2012

Nur Huda Aziz Tristanto

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	1
1.1.2 Mitra <i>Authorized Dealer</i> TELKOM Flexi ARCOM III.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Perumusan Masalah .....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	13
1.5 Kegunaan Penelitian .....	13
1.5.1 Bidang Akademis .....	13
1.5.2 Bidang Praktis .....	14
1.6 Sistematika Penulisan .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN ....	16
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	16
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.2 <i>Marketing Channel</i> .....	17
2.1.3 <i>Customer Relationship Management</i> .....	20

2.1.4	Loyalitas .....	26
2.2	Penelitian Terdahulu .....	32
2.3	Kerangka Pemikiran.....	38
2.4	Hipotesis Penelitian .....	40
2.5	Ruang Lingkup Penelitian .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>42</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	42
3.2	Operasional Variabel.....	42
3.2.1	Operasionalisasi Variabel .....	42
3.2.2	Skala Pengukuran.....	44
3.3	Tahapan Penelitian.....	45
3.4	Populasi dan Sampel .....	47
3.4.1	Populasi .....	47
3.4.2	Sampel .....	48
3.5	Pengumpulan Data.....	49
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	50
3.6.1	Uji Validitas.....	50
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	53
3.7	Teknik Analisis Data.....	55
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	55
3.7.2	Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval .....	58
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
3.7.4	Uji Hipotesis .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>64</b>
4.1	Analisis Karakteristik Responden .....	64
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Jabatan .....	65

4.2	Analisis Deskriptif .....	66
4.2.1	Variabel Faktor <i>Financial Benefit</i> .....	66
4.2.2	Variabel Faktor <i>Social Benefit</i> .....	68
4.2.3	Variabel Faktor <i>Structural Ties</i> .....	71
4.2.4	Variabel Loyalitas .....	74
4.3	Pengujian Asumsi Klasik .....	76
4.3.1	Uji Normalitas .....	76
4.3.2	Uji Multikoleniaritas .....	77
4.3.3	Uji Heterokedastisitas .....	78
4.4	Pembahasan Analisis Regresi Linier Berganda .....	80
4.4.1	Pengujian Hipotesis .....	80
4.4.2	Uji Simultan .....	82
4.4.3	Uji Parsial .....	83
4.4.4	Koefisien Determinasi .....	83
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	85
5.1	Kesimpulan .....	85
5.2	Saran .....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data <i>Authorized Dealer</i> Telkom Flexi sebelum 2010.....	6
Tabel 1.2	Data <i>Authorized Dealer</i> Telkom Flexi 2011 .....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1	Operasional variabel .....	43
Tabel 3.2	Jumlah Karyawan Mitra AD .....	47
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel <i>CRM</i> .....	52
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Loyalitas</i> .....	53
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>CRM</i> .....	54
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Loyalitas</i> .....	55
Tabel 3.7	Klasifikasi Kriteria Penilaian Presentasi .....	56
Tabel 4.1	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Financial Benefit</i> . 66	
Tabel 4.2	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Social Benefit</i> .....	69
Tabel 4.3	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Structural Ties</i> ....	72
Tabel 4.4	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Loyalitas</i> .....	74
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas .....	78
Tabel 4.6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	80



Tabel 4.7 Hasil Uji Simultan.....	82
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial.....	83
Tabel 4.9 Hasil Uji Determinasi .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Telkom Flexi.....	1
Gambar 1.2	Pola Saluran Distribusi Telkom Flexi .....	8
Gambar 1.3	Hasil Survey Kepuasan Mitra AD Tahun 2011.....	9
Gambar 1.4	Hasil Survey Kepuasan Mitra AD Tahun 2011.....	10
Gambar 1.5	Hasil Survey Kepuasan Mitra AD Tahun 2011.....	11
Gambar 1.6	Hasil Survey Kepuasan Mitra AD Tahun 2011.....	11
Gambar 2.1	Aktivitas <i>CRM</i> .....	24
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.1	Alur Penelitian .....	46
Gambar 3.2	Garis Kontinum Interpretasi Skor .....	57
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasar Jabatan.....	65
Gambar 4.3	Rata-rata Total Skor Variabel <i>Financial Benefit</i> .....	68
Gambar 4.4	Rata-rata Total Skor Variabel <i>Social Benefit</i> .....	71
Gambar 4.5	Rata-rata Total Skor Variabel <i>Structural Ties</i> .....	73
Gambar 4.6	Rata-rata Total Skor Variabel Loyalitas .....	76

Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	77
Gambar 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	79