

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer relationship marketing* dalam Pembentukan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Olahan Apel Merk “Brosem” di Kota Batu-Malang Jawa Timur”. Proposal ini disusun sebagai tahap awal dalam pengerjaan skripsi untuk pemahaman teori dari penelitian yang akan dilakukan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Dr. Abdul Wahib Muhaimin,MS selaku dosen pembimbing utama skripsi atas segala bimbingan dan arahan dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Dwi Retno Andriani,SP.MP selaku dosen pembimbing pendamping skripsi atas segala kesabaran, nasihat, arahan, dan bimbingannya kepada penulis.
3. Bapak Riyanto, selaku manager dari Agroindustri Bromo Semeru atas informasi dan arahnya pada saat pelaksanaan wawancara dan survey singkat di perusahaan.
4. Kedua orang tua, kakak, adik, seluruh keluarga, dan orang terdekat penulis yang telah memberikan bantuan doa dan dukungan kepada penulis.
5. Teman-teman yang turut membantu, serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan magang kerja ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga hasil dari penulisan ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak dan memberikan sumbangan pemikiran dalam kemajuan ilmu pengetahuan.

Malang, Agustus 2014

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Denpasar 27 Februari 1992 sebagai putri ketiga dari tiga bersaudara dari Bapak. H Heri Budiyanto dan Ibu Wiwik Hidayati.

Penulis menepuh pendidikan dasar di SD Muhammadiyah 3 Denpasar pada tahun 1998 sampai tahun 2004, kemudian penulis melanjutkan ke SMP PGRI 1 Denpasar pada tahun 2004 dan lulus pada tahun 2007. Pada tahun 2007 hingga 2010 penulis melanjutkan sekolahnya di SMA Negeri 6 Denpasar. Pada tahun 2010 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Strata 1 Program Studi Agribisnis Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya, Malang, Jawa Timur, melalui jalur PSB (Penerimaan Siswa Berprestasi).

Selama menjadi mahasiswa penulis pernah menjadi asisten praktikum Mata Kuliah Pengantar Ekonomi Pertanian pada tahun 2011-2012, dan asisten Manajemen Agribisnis pada tahun 2011-2012. Selain itu penulis juga aktif dalam kegiatan organisasi IAAS LC-UB sebagai *staff* Expro (*Exchange Program Department*) pada tahun 2010 hingga 2012. Penulis pernah aktif dalam kepanitiaan POSTER 2011 pada tahun 2011.

DAFTAR ISI

Halaman

RINGKASAN	
SUMMARY	
KATA PENGANTAR	
RIWAYAT HIDUP	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR SKEMA	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	

I. PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Tujuan Penelitian
- 1.4 Kegunaan Penelitian

II. TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1 Telaah Penelitian Terdahulu
- 2.2 Tinjauan Tentang Pemasaran
 - 2.2.1 Pengertian Pemasaran
 - 2.2.2 Konsep Pemasaran
 - 2.2.3 Tujuan Pemasaran
 - 2.2.4 Strategi Pemasaran
- 2.3 Tinjauan Tentang *Customer Relationship Marketing*
 - 2.3.1 Pengertian *Customer Relationship Marketing*.....
 - 2.3.2 Faktor Mempengaruhi *Customer Relationship Marketing*.
 - 2.3.3 Prinsip *Customer Relationship Marketing*
 - 2.3.4 Langkah Pelaksanaan *Customer Relationship marketing*
 - 2.3.5 Tujuan *Customer Relationship Marketing*
 - 2.3.6 Kunci Sukses *Customer relationship Marketing*
- 2.4 Tinjauan Tentang Loyalitas
 - 2.4.1 Definisi Loyalitas Konsumen
 - 2.4.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen
 - 2.4.3 Metode Pengukuran Loyalitas
 - 2.4.4 Tiga Pilar Pelanggan CRM
 - 2.4.5 Hubungan CRM dengan Loyalitas

III. KERANGKA PEMIKIRAN

- 3.1 Kerangka Berpikir
- 3.2 Hipotesis
- 3.3 Batasan Masalah
- 3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

IV. METODOLOGI PENELITIAN

- 4.1 Metode Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian
- 4.2 Teknik Pengambilan Sampel
 - 4.3.1 Populasi
 - 4.3.2 Sampel
- 4.3 Metode Pengumpulan Data
 - 4.3.1 Jenis Data dan Sumber Data
 - 4.3.2 Teknik Pengumpulan Data
- 4.4 Metode Analisa Data
- 4.5 Teknik Analisa Data
 - 4.5.1 Analisis Deskriptif
 - 4.5.2 Pengukuran Pembuatan Kuisisioner
 - 4.5.3 Pengujian Kuisisioner
 - 4.5.4 Pengukuran Pengaruh CRM terhadap Loyalitas

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

- 5.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan
- 5.2 Profil Unit Bisnis Agroindustri Bromo Semeru
 - 5.2.1 Struktur Organisasi
 - 5.2.2 Produk-Produk yang diproduksi
 - 5.2.3 Penerapan Pemasaran yang dilakukan Brosem..... 68
 - 5.2.4 Deskripsi CRM yang dilakukan Brosem
- 5.3 Karakteristik Responden
- 5.4 Analisis Deskriptif
- 5.5 Uji Validitas dan Reabilitas
 - 5.2.1 Uji Validitas
 - 5.2.2 Uji Reabilitas
- 5.6 Hasil Pengujian Hipotesis
 - 5.2.1 Uji F (Simultan)
 - 5.2.2 Uji T (Parsial)
- 5.7 Uji Asumsi Klasik
- 5.8 Analisis Regresi Linier Berganda
- 5.9 Pembahasan
 - 5.9.1 Pengaruh CRM dalam Pembentukan Loyalitas
 - 5.9.2 Perbandingan CRM Penelitian dengan Keadaan Lapangan

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

- 6.1 Kesimpulan
- 6.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang	
2.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
3.	Kriteria Pengukuran Skala Likert.....	55
4.	Jenis Produk Merek Brosem.....	68
5.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	74
6.	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	75
7.	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	75
8.	Analisis Deskriptif Variabel Keercayaan.....	76
9.	Analisis Deskriptif Variabel Komitmen.....	77
10.	Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi.....	78
11.	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan.....	79
12.	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	81
13.	Penghitungan Uji Validitas.....	83
14.	Penghitungan Uji Reabilitas	
15.	Penghitungan Uji F (Simultan).....	85
16.	Penghitungan Uji T (Parsial)86	
17.	Penghitungan Multikolinieritas 89	
18.	Penghitungan Uji Heterokedastisitas.....	90
19.	Penghitungan Uji Normalitas90	
20.	Penghitungan Model R square.....	91
21.	Penghitungan Hasil Analisi Regresi Linier Berganda.....	92

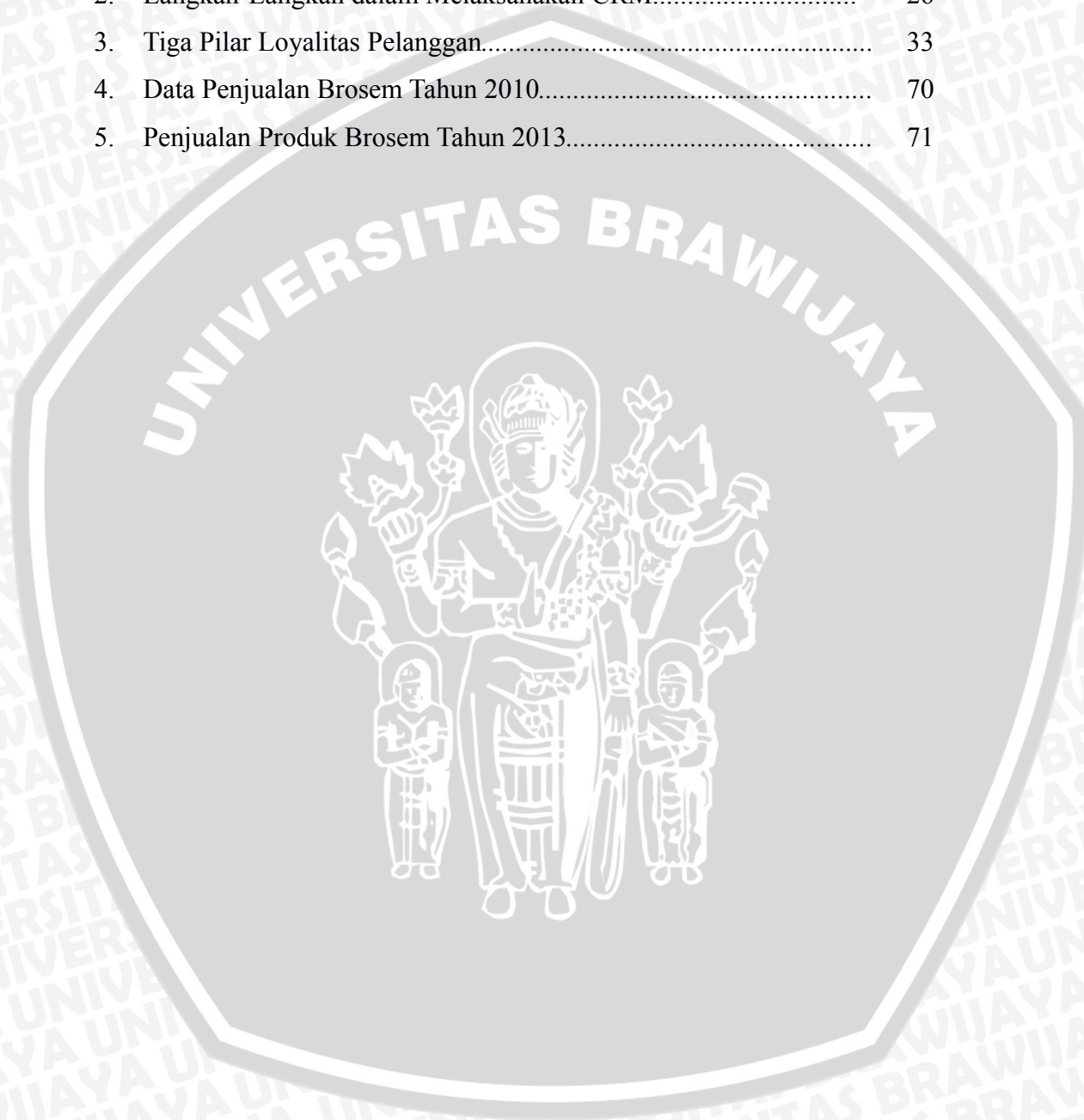
DAFTAR SKEMA

Nomor	Teks	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran.....	39
2.	Struktur Organisasi Agroindustri Bromo Semeru.....	65



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1.	Data Penjualan Produk Olahan Apel Merk Brosem.....	5
2.	Langkah-Langkah dalam Melaksanakan CRM.....	26
3.	Tiga Pilar Loyalitas Pelanggan.....	33
4.	Data Penjualan Brosem Tahun 2010.....	70
5.	Penjualan Produk Brosem Tahun 2013.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1.	Kuisisioner Penelitian.....	106
2.	Tabulasi Data Kuisisioner	
3.	Uji Validitas	
4.	Uji Reabilitas.....	117
5.	Uji Heterokedastisitas.....	118
6.	Uji Multikolinieritas.....	119
7.	Uji Normalitas.....	120
8.	Uji Regresi Berganda.....	119
9.	Dokumentasi.....	126

