

LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN



PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Hotel Sevendream Syariah Jember)

Kepada Yth : Responden
Di Tempat

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan dalam rangka menyelesaikan studi pada program Sarjana Ilmu Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember mengenai **“Penerapan Customer Relationship Management Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Hotel Sevendream Syariah Jember)”**, maka dengan ini dimohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner terlampir.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat maka dari itu dimohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan jawaban yang anda berikan **dijamin kerahasiaannya** dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas kerja sama yang baik dan kesungguhan Bapak/Ibu/Saudara/ i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Peneliti

Dhea Ayu Permata
NIM 1510411376

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Usia : Tahun
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :
6. Jenis Kamar :

Untuk pertanyaan berikut ini, saudara dimohon untuk memberikan jawaban dengan nilai 1-5 pada baris yang sudah tersedia dengan tanda *check* (✓).

Dimana :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Ragu-ragu atau Netral (R)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Continuity Marketing

Seberapa setuju saudara terhadap pertanyaan dari no. 1 – 3 berikut ini:

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Hotel Sevendream Syariah Jember menyediakan fasilitas kartu member sebagai bentuk pemberian keistimewaan kepada pelanggan yang telah terdaftar.					
2	Hotel Sevendream Syariah memberikan diskon untuk beberapa layanan kepada member maupun pelanggan baru.					
3	Hotel Sevendream Syariah mengenalkan produk layanannya dengan melakukan promosi langsung maupun tidak langsung.					

One to One Marketing

Seberapa setuju saudara terhadap pertanyaan dari no. 4 – 6 berikut ini:

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
4	Pihak pengelola Hotel Sevendream Syariah memberikan penanganan keluhan pelanggan dengan baik.					
5	Pihak pengelola Hotel Sevendream Syariah menerapkan kesigapan pada karyawan dalam memberikan layanan dan mengatasi masalah yang dialami pelanggan.					
6	Karyawan hotel Sevendream Syariah memiliki sikap ramah kepada setiap pelanggan.					

Partnering Program

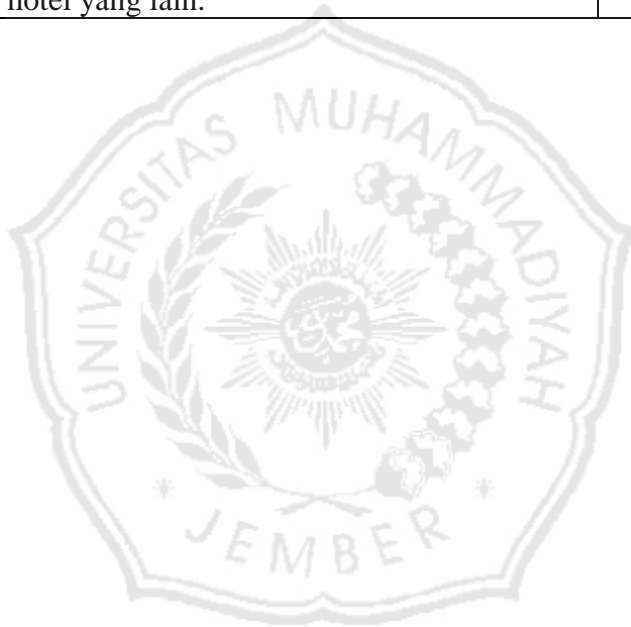
Seberapa setuju saudara terhadap pertanyaan dari no. 7 – 9 berikut ini:

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
7	Pengelola Hotel Sevendream Syariah melakukan kerja sama dengan media masa untuk melakukan promosi layanannya.					
8	Hotel Sevendream Syariah bekerja sama dengan bank untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dengan kemudahan dalam cara pembayaran					
9	Hotel Sevendream Syariah memiliki agenda rutin untuk melakukan kegiatan-kegiatan social sebagai bentuk Corporate Social Responsibility (CSR).					

Loyalitas Pelanggan

Seberapa setuju saudara terhadap pertanyaan dari no. 10 – 12 berikut ini:

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
10	Saya merasa akan menggunakan jasa Hotel Seven Dream Syariah saat membutuhkan penginapan di Jember.					
11	Saya akan merekomendasikan kepada saudara dan teman untuk menginap di Hotel Seven Dream Syariah.					
12	Saya merasa tidak tertarik untuk menggunakan jasa hotel yang lain.					



LAMPIRAN 2: REKAPITULASI KUESIONER

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Jenis Kamar
1	A	L	a	c	b
2	B	L	d	b	c
3	A	L	b	d	a
4	C	L	a	b	b
5	A	P	b	c	a
6	B	L	c	e	b
7	A	L	d	b	c
8	C	L	b	c	b
9	A	L	a	a	a
10	A	L	b	d	c
11	A	P	c	e	b
12	C	L	d	b	a
13	A	L	d	c	a
14	A	L	d	d	b
15	A	P	a	b	a
16	B	L	a	b	c
17	C	L	d	a	b
18	A	P	d	b	a
19	B	L	d	c	c
20	C	L	c	e	b
21	A	L	d	b	b
22	B	L	d	d	a
23	A	L	b	c	c
24	A	L	a	d	b
25	A	P	c	e	a
26	C	L	c	e	b
27	A	L	d	b	a
28	B	L	d	a	b
29	A	L	b	e	b
30	A	P	b	c	a
31	B	L	b	c	c
32	C	L	a	e	b
33	A	L	d	c	c
34	B	L	d	c	b
35	B	L	d	b	a
36	A	L	d	c	a
37	C	L	c	e	b
38	B	L	b	b	c
39	B	P	d	c	b
40	A	L	a	b	a
41	A	P	d	b	b
42	C	L	d	c	a
43	A	L	a	d	c
44	C	L	a	d	a

45	B	L	d	b	b
46	A	P	d	c	a
47	A	P	c	e	a
48	A	L	a	b	a
49	A	P	b	c	a
50	A	L	d	b	a
51	B	L	b	c	b
52	C	L	d	b	b
53	B	L	c	e	a
54	A	L	b	c	a
55	A	L	d	a	b
56	C	L	b	b	c
57	A	P	d	c	a
58	A	P	b	b	a
59	A	L	c	e	a
60	A	L	d	c	a
61	B	L	a	b	b
62	A	L	b	e	a
63	A	P	b	b	a
64	A	P	a	b	a
65	A	L	b	d	a
66	A	L	d	c	b
67	A	L	c	e	a
68	B	L	b	c	b
69	A	L	d	b	a
70	A	L	a	c	b
71	A	L	b	d	a
72	A	L	d	c	a
73	A	L	c	e	a
74	A	L	b	c	b
75	B	L	c	e	c
76	A	L	b	b	a
77	A	P	d	b	a
78	C	L	a	c	a
79	A	L	c	e	b
80	B	L	d	b	b
81	A	L	a	c	b
82	A	P	d	b	a
83	A	L	d	c	c
84	A	P	b	d	b

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Keterangan:

- Usia A: 20 – 30 Tahun
 B: 31 – 40 Tahun
 C: 41 – 50 Tahun

Pekerjaan

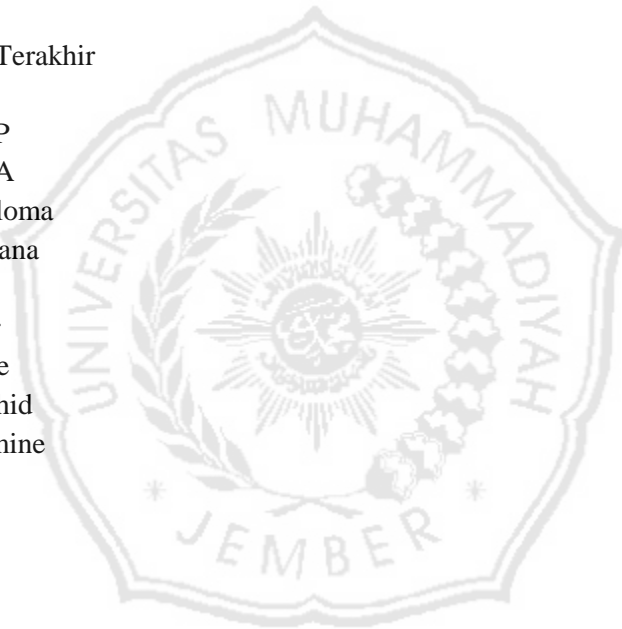
- a. Pegawai Swasta
- b. Pegawai Negeri
- c. TNI/Polri
- d. Wiraswasta

Pendidikan Terakhir

- a. SD
- b. SMP
- c. SMA
- d. Diploma
- e. Sarjana

Jenis Kamar

- a. Rose
- b. Orchid
- c. Jasmine



No	X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3	Y.1	Y.2	Y.3	Y
1	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13
2	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	5	14
3	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	3	10
4	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9
5	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	5	13	5	4	4	13
6	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
7	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	4	14
8	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	4	4	4	12
10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
11	4	4	5	13	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	5	13
12	4	4	5	13	4	5	5	14	4	4	4	12	5	4	4	13
13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	4	14
16	4	5	5	14	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	4	14
17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
18	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	14
19	5	4	5	14	5	4	4	13	4	5	4	13	5	5	4	14
20	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	5	14
21	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
22	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	4	13	4	5	4	13
23	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15

24	4	5	4	13	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
25	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
26	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	3	11	3	4	4	11
27	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10
28	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
29	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
30	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
31	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
32	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
33	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
34	5	4	4	13	4	4	5	13	4	5	5	14	5	4	4	13
35	5	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
36	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
37	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
38	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
39	5	4	4	13	4	4	5	13	5	4	4	13	5	4	4	13
40	4	5	5	14	4	4	5	13	4	5	5	14	5	4	4	13
41	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15
42	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13
43	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13
44	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
45	5	5	4	14	5	4	4	13	4	4	5	13	5	4	4	13
46	5	5	5	15	5	5	4	14	5	4	4	13	5	4	5	14
47	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12
48	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15

49	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
50	4	5	3	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
51	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	4	13	4	5	5	14
52	4	4	4	12	4	5	3	12	4	4	5	13	4	4	4	12
53	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
54	5	5	4	14	4	5	5	14	5	4	4	13	4	5	5	14
55	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
56	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
57	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
58	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
59	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
60	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
61	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	5	13
62	4	4	5	13	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	5	13
63	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14
64	4	4	5	13	5	4	4	13	4	5	5	14	5	4	4	13
65	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14
66	4	5	5	14	5	5	4	14	5	4	4	13	4	5	5	14
67	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
68	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
69	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
70	4	5	5	14	5	4	4	13	4	5	5	14	5	4	4	13
71	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
72	5	4	4	13	4	4	5	13	5	4	4	13	4	5	5	14
73	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15

74	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
75	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12
76	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12
77	4	5	4	13	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12
78	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	4	11	5	4	4	13
79	4	3	3	10	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	4	10
80	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10
81	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	11
82	5	5	4	14	4	5	4	13	4	5	3	12	5	4	4	13
83	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	4	10
84	4	4	3	11	3	4	3	10	2	4	4	10	4	3	4	11

Sumber: Data primer yang diolah 2019



LAMPIRAN 3: DESKRIPTIF RESPONDEN

1. Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A	53	63,1	63,1	63,1
	B	18	21,4	21,4	84,5
	C	13	15,5	15,5	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

2. Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	66	78,6	78,6	78,6
	P	18	21,4	21,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

3. Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	a	16	19,0	19,0	19,0
	b	22	26,2	26,2	45,2
	c	13	15,5	15,5	60,7
	d	33	39,3	39,3	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

4. Pendidikan Terakhir

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	a	4	4,8	4,8	4,8
	b	27	32,1	32,1	36,9
	c	27	32,1	32,1	69,0
	d	10	11,9	11,9	81,0
	e	16	19,0	19,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

5. Jenis Kamar

Jenis Kamar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	a	40	47,6	47,6	47,6
	b	31	36,9	36,9	84,5
	c	13	15,5	15,5	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

LAMPIRAN 4: DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN

1. Continuity Marketing

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,2	1,2	1,2
	3	3	3,6	3,6	4,8
	4	54	64,3	64,3	69,0
	5	26	31,0	31,0	100,0
Total		84	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3,6	3,6	3,6
	4	52	61,9	61,9	65,5
	5	29	34,5	34,5	100,0
Total		84	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	13,1	13,1	13,1
	4	48	57,1	57,1	70,2
	5	25	29,8	29,8	100,0
Total		84	100,0	100,0	

2. One to One Marketing

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	10,7	10,7	10,7
	4	52	61,9	61,9	72,6
	5	23	27,4	27,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	6,0	6,0	6,0
	4	53	63,1	63,1	69,0
	5	26	31,0	31,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	8,3	8,3	8,3
	4	52	61,9	61,9	70,2
	5	25	29,8	29,8	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

3. Partnering Program

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,2	1,2	1,2
	3	3	3,6	3,6	4,8
	4	54	64,3	64,3	69,0
	5	26	31,0	31,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	6,0	6,0	6,0
	4	57	67,9	67,9	73,8
	5	22	26,2	26,2	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	11,9	11,9	11,9
	4	50	59,5	59,5	71,4
	5	24	28,6	28,6	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

4. Loyalitas Pelanggan

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	8,3	8,3	8,3
	4	48	57,1	57,1	65,5
	5	29	34,5	34,5	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	6,0	6,0	6,0
	4	56	66,7	66,7	72,6
	5	23	27,4	27,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2,4	2,4	2,4
	4	61	72,6	72,6	75,0
	5	21	25,0	25,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

LAMPIRAN 5: HASIL UJI VALIDITAS

1. Continuity Marketing

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,524**	,409**	,798**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	84	84	84	84
X1.2	Pearson Correlation	,524**	1	,446**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	84	84	84	84
X1.3	Pearson Correlation	,409**	,446**	1	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	84	84	84	84
X1	Pearson Correlation	,798**	,801**	,792**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. One to One Marketing

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,561**	,415**	,811**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	84	84	84	84
X2.2	Pearson Correlation	,561**	1	,539**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	84	84	84	84
X2.3	Pearson Correlation	,415**	,539**	1	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	84	84	84	84
X2	Pearson Correlation	,811**	,849**	,796**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Partnering Program

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,420**	,320**	,744**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,000
	N	84	84	84	84
X3.2	Pearson Correlation	,420**	1	,482**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	84	84	84	84
X3.3	Pearson Correlation	,320**	,482**	1	,789**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,000
	N	84	84	84	84
X3	Pearson Correlation	,744**	,799**	,789**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Loyalitas Pelanggan

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,529**	,295**	,778**
	Sig. (2-tailed)		,000	,006	,000
	N	84	84	84	84
Y.2	Pearson Correlation	,529**	1	,608**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	84	84	84	84
Y.3	Pearson Correlation	,295**	,608**	1	,743**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000		,000
	N	84	84	84	84
Y	Pearson Correlation	,778**	,865**	,743**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 6: HASIL UJI RELIABILITAS

1. Continuity Marketing

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,713	3

2. One to One Marketing

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	3

3. Partnering Program

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,669	3

4. Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,726	3

LAMPIRAN 7: HASIL UJI UJI REGRESI, UJI ASUMSI KLASIK DAN UJI HIPOTESIS

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2 X3
  /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
  /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) .
    
```

Regression

		Notes
Output Created		26-MAY-2019 18:09:40
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File	DataSet1 <none> <none> <none>
Missing Value Handling	Definition of Missing * Cases Used	84
Syntax		User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 X3 /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Resources	Processor Time Elapsed Time Memory Required Additional Memory Required for Residual Plots	00:00:01,44 00:00:01,10 2316 bytes 896 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y
 b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,948 ^a	,898	,894	,435

- a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
 b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133,163	3	44,388	234,258	,000 ^b
	Residual	15,159	80	,189		
	Total	148,321	83			

- a. Dependent Variable: Y
 b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,567	,463		1,226	,224		
	X1	,345	,078	,357	4,424	,000	,196	5,111
	X2	,354	,074	,376	4,782	,000	,206	4,845
	X3	,258	,083	,259	3,124	,002	,186	5,382

- a. Dependent Variable: Y

Coefficient Correlations^a

Model			X3	X2	X1
1	Correlations	X3	1,000	-,465	-,507
		X2	-,465	1,000	-,418
		X1	-,507	-,418	1,000
	Covariances	X3	,007	-,003	-,003
		X2	-,003	,005	-,002
		X1	-,003	-,002	,006

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3,989	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,008	22,322	,99	,02	,03	,02
	3	,002	48,207	,01	,45	,90	,06
	4	,001	53,091	,01	,52	,07	,92

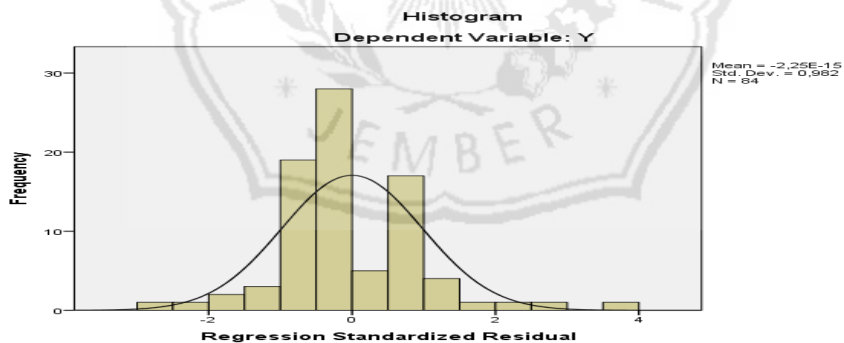
a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

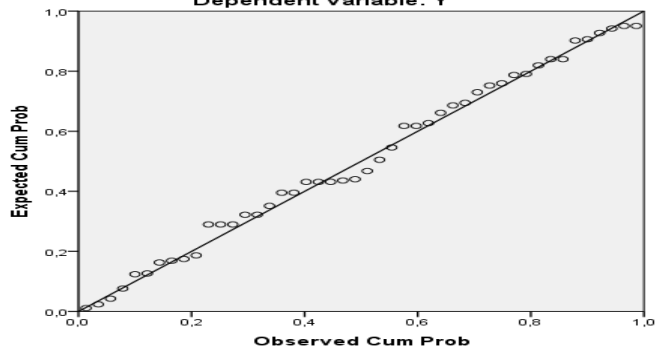
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8,83	14,92	12,68	1,267	84
Std. Predicted Value	-3,036	1,769	,000	1,000	84
Standard Error of Predicted Value	,050	,173	,090	,030	84
Adjusted Predicted Value	8,61	14,92	12,68	1,272	84
Residual	-1,092	1,554	,000	,427	84
Std. Residual	-2,509	3,569	,000	,982	84
Stud. Residual	-2,550	3,678	,003	1,017	84
Deleted Residual	-1,128	1,649	,003	,459	84
Stud. Deleted Residual	-2,643	4,009	,008	1,045	84
Mahal. Distance	,093	12,175	2,964	2,570	84
Cook's Distance	,000	,402	,019	,053	84
Centered Leverage Value	,001	,147	,036	,031	84

a. Dependent Variable: Y

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Y



Scatterplot
Dependent Variable: Y



**LAMPIRAN 8: TABEL R PRODUCT MOMENT, TABEL DISTRIBUSI F,
DAN TABEL DISTRIBUSI T**

Tabel r product Moment (Sig = 0,05)							
df	r	df	r	df	r	df	r
1	0.9969	26	0.3739	51	0.2706	76	0.2227
2	0.9500	27	0.3673	52	0.2681	77	0.2213
3	0.8783	28	0.3610	53	0.2656	78	0.2199
4	0.8114	29	0.3550	54	0.2632	79	0.2165
5	0.7545	30	0.3494	55	0.2609	80	0.2162
6	0.7067	31	0.3440	56	0.2586	81	0.2159
7	0.6664	32	0.3388	57	0.2564	82	0.2146
8	0.6319	33	0.3388	58	0.2542	83	0.2133
9	0.6021	34	0.3291	59	0.2521	84	0.2120
10	0.5760	35	0.3246	60	0.2500	85	0.2108
11	0.5529	36	0.3202	61	0.2480	86	0.2096
12	0.5324	37	0.3160	62	0.2461	87	0.2084
13	0.5140	38	0.3120	63	0.2441	88	0.2072
14	0.4973	39	0.3081	64	0.2423	89	0.2061
15	0.4821	40	0.3044	65	0.2404	90	0.2050
16	0.4683	41	0.3008	66	0.2387	91	0.2039
17	0.4555	42	0.2973	67	0.2369	92	0.2028
18	0.4438	43	0.2940	68	0.2352	93	0.2018
19	0.4329	44	0.2907	69	0.2335	94	0.2006
20	0.4227	45	0.2876	70	0.2319	95	0.1996
21	0.4132	46	0.2845	71	0.2303	96	0.1986
22	0.4044	47	0.2816	72	0.2287	97	0.1975
23	0.3961	48	0.2787	73	0.2272	98	0.1966
24	0.3882	49	0.2759	74	0.2257	99	0.1956
25	0.3809	50	0.2732	75	0.2242	100	0.1946

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Tabel Distribusi F

DF 1										
DF 2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161.4476	199.5000	215.7073	224.5833	230.1619	233.986	236.7684	238.8827	240.5433	241.8818
2	18.5128	19.0000	19.1643	19.2468	19.2964	19.3295	19.3532	19.371	19.3848	19.3959
3	10.1280	9.5521	9.2766	9.1172	9.0135	8.9406	8.8867	8.8452	8.8123	8.7855
4	7.7086	6.9443	6.5914	6.3882	6.2561	6.1631	6.0942	6.041	5.9988	5.9644
5	6.6079	5.7861	5.4095	5.1922	5.0503	4.9503	4.8759	4.8183	4.7725	4.7351
6	5.9874	5.1433	4.7571	4.5337	4.3874	4.2839	4.2067	4.1468	4.099	4.06
7	5.5914	4.7374	4.3468	4.1203	3.9715	3.866	3.787	3.7257	3.6767	3.6365
8	5.3177	4.4590	4.0662	3.8379	3.6875	3.5806	3.5005	3.4381	3.3881	3.3472
9	5.1174	4.2565	3.8625	3.6331	3.4817	3.3738	3.2927	3.2296	3.1789	3.1373
10	4.9646	4.1028	3.7083	3.4780	3.3258	3.2172	3.1355	3.0717	3.0204	2.9782
11	4.8443	3.9823	3.5874	3.3567	3.2039	3.0946	3.0123	2.948	2.8962	2.8536
12	4.7472	3.8853	3.4903	3.2592	3.1059	2.9961	2.9134	2.8486	2.7964	2.7534
13	4.6672	3.8056	3.4105	3.1791	3.0254	2.9153	2.8321	2.7669	2.7144	2.671
14	4.6001	3.7389	3.3439	3.1122	2.9582	2.8477	2.7642	2.6987	2.6458	2.6022
15	4.5431	3.6823	3.2874	3.0556	2.9013	2.7905	2.7066	2.6408	2.5876	2.5437
16	4.4940	3.6337	3.2389	3.0069	2.8524	2.7413	2.6572	2.5911	2.5377	2.4935
17	4.4513	3.5915	3.1968	2.9647	2.8100	2.6987	2.6143	2.548	2.4943	2.4499
18	4.4139	3.5546	3.1599	2.9277	2.7729	2.6613	2.5767	2.5102	2.4563	2.4117
19	4.3807	3.5219	3.1274	2.8951	2.7401	2.6283	2.5435	2.4768	2.4227	2.3779
20	4.3512	3.4928	3.0984	2.8661	2.7109	2.599	2.514	2.4471	2.3928	2.3479
21	4.3248	3.4668	3.0725	2.8401	2.6848	2.5727	2.4876	2.4205	2.366	2.321
22	4.3009	3.4434	3.0491	2.8167	2.6613	2.5491	2.4638	2.3965	2.3419	2.2967
23	4.2793	3.4221	3.0280	2.7955	2.6400	2.5277	2.4422	2.3748	2.3201	2.2747
24	4.2597	3.4028	3.0088	2.7763	2.6207	2.5082	2.4226	2.3551	2.3002	2.2547
25	4.2417	3.3852	2.9912	2.7587	2.6030	2.4904	2.4047	2.3371	2.2821	2.2365
26	4.2252	3.3690	2.9752	2.7426	2.5868	2.4741	2.3883	2.3205	2.2655	2.2197
27	4.2100	3.3541	2.9604	2.7278	2.5719	2.4591	2.3732	2.3053	2.2501	2.2043
28	4.1960	3.3404	2.9467	2.7141	2.5581	2.4453	2.3593	2.2913	2.236	2.19
29	4.1830	3.3277	2.9340	2.7014	2.5454	2.4324	2.3463	2.2783	2.2229	2.1768
30	4.1709	3.3158	2.9223	2.6896	2.5336	2.4205	2.3343	2.2662	2.2107	2.1646
31	4.1596	3.3048	2.9113	2.6787	2.5225	2.4094	2.3232	2.2549	2.1994	2.1532
32	4.1491	3.2945	2.9011	2.6684	2.5123	2.3991	2.3127	2.2444	2.1888	2.1425
33	4.1393	3.2849	2.8916	2.6589	2.5026	2.3894	2.303	2.2346	2.1789	2.1325
34	4.1300	3.2759	2.8826	2.6499	2.4936	2.3803	2.2938	2.2253	2.1696	2.1231
35	4.1213	3.2674	2.8742	2.6415	2.4851	2.3718	2.2852	2.2167	2.1608	2.1143
36	4.1132	3.2594	2.8663	2.6335	2.4772	2.3638	2.2771	2.2085	2.1526	2.1061
37	4.1055	3.2519	2.8588	2.6261	2.4696	2.3562	2.2695	2.2008	2.1449	2.0982
38	4.0982	3.2448	2.8517	2.6190	2.4625	2.349	2.2623	2.1936	2.1375	2.0909
39	4.0913	3.2381	2.8451	2.6123	2.4558	2.3423	2.2555	2.1867	2.1306	2.0839
40	4.0847	3.2317	2.8387	2.6060	2.4495	2.3359	2.249	2.1802	2.124	2.0772
41	4.0785	3.2257	2.8327	2.6000	2.4434	2.3298	2.2429	2.174	2.1178	2.071
42	4.0727	3.2199	2.8270	2.5943	2.4377	2.324	2.2371	2.1681	2.1119	2.065
43	4.0670	3.2145	2.8216	2.5888	2.4322	2.3185	2.2315	2.1625	2.1062	2.0593
44	4.0617	3.2093	2.8165	2.5837	2.4270	2.3133	2.2263	2.1572	2.1009	2.0539
45	4.0566	3.2043	2.8115	2.5787	2.4221	2.3083	2.2212	2.1521	2.0958	2.0487
46	4.0517	3.1996	2.8068	2.5740	2.4174	2.3035	2.2164	2.1473	2.0909	2.0438
47	4.0471	3.1951	2.8024	2.5695	2.4128	2.299	2.2118	2.1427	2.0862	2.0391
48	4.0427	3.1907	2.7981	2.5652	2.4085	2.2946	2.2074	2.1382	2.0817	2.0346
49	4.0384	3.1866	2.7939	2.5611	2.4044	2.2904	2.2032	2.134	2.0775	2.0303
50	4.0343	3.1826	2.7900	2.5572	2.4004	2.2864	2.1992	2.1299	2.0734	2.0261
51	4.0304	3.1788	2.7862	2.5534	2.3966	2.2826	2.1953	2.126	2.0694	2.0222
52	4.0266	3.1751	2.7826	2.5498	2.3930	2.2789	2.1916	2.1223	2.0656	2.0184
53	4.0230	3.1716	2.7791	2.5463	2.3894	2.2754	2.1881	2.1187	2.062	2.0147
54	4.0195	3.1682	2.7758	2.5429	2.3861	2.272	2.1846	2.1152	2.0585	2.0112
55	4.0162	3.1650	2.7725	2.5397	2.3828	2.2687	2.1813	2.1119	2.0552	2.0078

56	4.0130	3.1619	2.7694	2.5366	2.3797	2.2656	2.1782	2.1087	2.0519	2.0045
57	4.0099	3.1588	2.7664	2.5336	2.3767	2.2625	2.1751	2.1056	2.0488	2.0014
58	4.0069	3.1559	2.7636	2.5307	2.3738	2.2596	2.1721	2.1026	2.0458	1.9983
59	4.0040	3.1531	2.7608	2.5279	2.3710	2.2568	2.1693	2.0997	2.0429	1.9954
60	4.0012	3.1504	2.7581	2.5252	2.3683	2.2541	2.1665	2.097	2.0401	1.9926
61	3.9985	3.1478	2.7555	2.5226	2.3657	2.2514	2.1639	2.0943	2.0374	1.9899
62	3.9959	3.1453	2.7530	2.5201	2.3631	2.2489	2.1613	2.0917	2.0348	1.9872
63	3.9934	3.1428	2.7505	2.5177	2.3607	2.2464	2.1588	2.0892	2.0322	1.9847
64	3.9909	3.1404	2.7482	2.5153	2.3583	2.244	2.1564	2.0868	2.0298	1.9822
65	3.9886	3.1381	2.7459	2.5130	2.3560	2.2417	2.1541	2.0844	2.0274	1.9798
66	3.9863	3.1359	2.7437	2.5108	2.3538	2.2395	2.1518	2.0821	2.0251	1.9775
67	3.9840	3.1338	2.7416	2.5087	2.3517	2.2373	2.1497	2.0799	2.0229	1.9752
68	3.9819	3.1317	2.7395	2.5066	2.3496	2.2352	2.1475	2.0778	2.0207	1.973
69	3.9798	3.1296	2.7375	2.5046	2.3475	2.2332	2.1455	2.0757	2.0186	1.9709
70	3.9778	3.1277	2.7355	2.5027	2.3456	2.2312	2.1435	2.0737	2.0166	1.9689
71	3.9758	3.1258	2.7336	2.5008	2.3437	2.2293	2.1415	2.0717	2.0146	1.9669
72	3.9739	3.1239	2.7318	2.4989	2.3418	2.2274	2.1397	2.0698	2.0127	1.9649
73	3.9720	3.1221	2.7300	2.4971	2.3400	2.2256	2.1378	2.068	2.0108	1.9631
74	3.9702	3.1203	2.7283	2.4954	2.3383	2.2238	2.136	2.0662	2.009	1.9612
75	3.9685	3.1186	2.7266	2.4937	2.3366	2.2221	2.1343	2.0644	2.0073	1.9594
76	3.9668	3.1170	2.7249	2.4920	2.3349	2.2204	2.1326	2.0627	2.0055	1.9577
77	3.9651	3.1154	2.7233	2.4904	2.3333	2.2188	2.131	2.0611	2.0039	1.956
78	3.9635	3.1138	2.7218	2.4889	2.3317	2.2172	2.1294	2.0595	2.0022	1.9544
79	3.9619	3.1123	2.7203	2.4874	2.3302	2.2157	2.1278	2.0579	2.0007	1.9528
80	3.9604	3.1108	2.7188	2.4859	2.3287	2.2142	2.1263	2.0564	1.9991	1.9512
81	3.9589	3.1093	2.7173	2.4844	2.3273	2.2127	2.1248	2.0549	1.9976	1.9497
82	3.9574	3.1079	2.7159	2.4830	2.3259	2.2113	2.1234	2.0534	1.9961	1.9482
83	3.9560	3.1065	2.7146	2.4817	2.3245	2.2099	2.122	2.052	1.9947	1.9468
84	3.9546	3.1052	2.7132	2.4803	2.3231	2.2086	2.1206	2.0506	1.9933	1.9454
85	3.9532	3.1038	2.7119	2.4790	2.3218	2.2072	2.1193	2.0493	1.9919	1.944
86	3.9519	3.1026	2.7106	2.4777	2.3205	2.2059	2.118	2.048	1.9906	1.9426
87	3.9506	3.1013	2.7094	2.4765	2.3193	2.2047	2.1167	2.0467	1.9893	1.9413
88	3.9493	3.1001	2.7082	2.4753	2.3181	2.2034	2.1155	2.0454	1.988	1.94
89	3.9481	3.0989	2.7070	2.4741	2.3169	2.2022	2.1143	2.0442	1.9868	1.9388
90	3.9469	3.0977	2.7058	2.4729	2.3157	2.2011	2.1131	2.043	1.9856	1.9376
91	3.9457	3.0966	2.7047	2.4718	2.3145	2.1999	2.1119	2.0418	1.9844	1.9364
92	3.9445	3.0954	2.7036	2.4707	2.3134	2.1988	2.1108	2.0407	1.9833	1.9352
93	3.9434	3.0943	2.7025	2.4696	2.3123	2.1977	2.1097	2.0395	1.9821	1.9341
94	3.9423	3.0933	2.7014	2.4685	2.3113	2.1966	2.1086	2.0384	1.981	1.9329
95	3.9412	3.0922	2.7004	2.4675	2.3102	2.1955	2.1075	2.0374	1.9799	1.9318
96	3.9402	3.0912	2.6994	2.4665	2.3092	2.1945	2.1065	2.0363	1.9789	1.9308
97	3.9391	3.0902	2.6984	2.4655	2.3082	2.1935	2.1054	2.0353	1.9778	1.9297
98	3.9381	3.0892	2.6974	2.4645	2.3072	2.1925	2.1044	2.0343	1.9768	1.9287
99	3.9371	3.0882	2.6965	2.4636	2.3063	2.1915	2.1035	2.0333	1.9758	1.9277
100	3.9361	3.0873	2.6955	2.4626	2.3053	2.1906	2.1025	2.0323	1.9748	1.9267

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Tabel Distribusi t			
Df	0,1	0,05	0,025
1	3.0777	6.3138	12.7062
2	1.8856	2.9200	4.3027
3	1.6377	2.3534	3.1824
4	1.5332	2.1318	2.7764
5	1.4759	2.0150	2.5706
6	1.4398	1.9432	2.4469
7	1.4149	1.8946	2.3646
8	1.3968	1.8595	2.3060
9	1.3830	1.8331	2.2622
10	1.3722	1.8125	2.2281
11	1.3634	1.7959	2.2010
12	1.3562	1.7823	2.1788
13	1.3502	1.7709	2.1604
14	1.3450	1.7613	2.1448
15	1.3406	1.7531	2.1314
16	1.3368	1.7459	2.1199
17	1.3334	1.7396	2.1098
18	1.3304	1.7341	2.1009
19	1.3277	1.7291	2.0930
20	1.3253	1.7247	2.0860
21	1.3232	1.7207	2.0796
22	1.3212	1.7171	2.0739
23	1.3195	1.7139	2.0687
24	1.3178	1.7109	2.0639
25	1.3163	1.7081	2.0595
26	1.3150	1.7056	2.0555
27	1.3137	1.7033	2.0518
28	1.3125	1.7011	2.0484
29	1.3114	1.6991	2.0452
30	1.3104	1.6973	2.0423
31	1.3095	1.6955	2.0395
32	1.3086	1.6939	2.0369
33	1.3077	1.6924	2.0345
34	1.3070	1.6909	2.0322
35	1.3062	1.6896	2.0301
36	1.3055	1.6883	2.0281
37	1.3049	1.6871	2.0262
38	1.3042	1.6860	2.0244
39	1.3036	1.6849	2.0227
40	1.3031	1.6839	2.0211
41	1.3025	1.6829	2.0195
42	1.3020	1.6820	2.0181
43	1.3016	1.6811	2.0167
44	1.3011	1.6802	2.0154

45	1.3006	1.6794	2.0141
46	1.3002	1.6787	2.0129
47	1.2998	1.6779	2.0117
48	1.2994	1.6772	2.0106
49	1.2991	1.6766	2.0096
50	1.2987	1.6759	2.0086
51	1.2984	1.6753	2.0076
52	1.2980	1.6747	2.0066
53	1.2977	1.6741	2.0057
54	1.2974	1.6736	2.0049
55	1.2971	1.6730	2.0040
56	1.2969	1.6725	2.0032
57	1.2966	1.6720	2.0025
58	1.2963	1.6716	2.0017
59	1.2961	1.6711	2.0010
60	1.2958	1.6706	2.0003
61	1.2956	1.6702	1.9996
62	1.2954	1.6698	1.9990
63	1.2951	1.6694	1.9983
64	1.2949	1.6690	1.9977
65	1.2947	1.6686	1.9971
66	1.2945	1.6683	1.9966
67	1.2943	1.6679	1.9960
68	1.2941	1.6676	1.9955
69	1.2939	1.6672	1.9949
70	1.2938	1.6669	1.9944
71	1.2936	1.6666	1.9939
72	1.2934	1.6663	1.9935
73	1.2933	1.6660	1.9930
74	1.2931	1.6657	1.9925
75	1.2929	1.6654	1.9921
76	1.2928	1.6652	1.9917
77	1.2926	1.6649	1.9913
78	1.2925	1.6646	1.9908
79	1.2924	1.6644	1.9905
80	1.2922	1.6641	1.9901
81	1.2921	1.6639	1.9897
82	1.2920	1.6636	1.9893
83	1.2918	1.6634	1.9890
84	1.2917	1.6632	1.9886
85	1.2916	1.6630	1.9883
86	1.2915	1.6628	1.9879
87	1.2914	1.6626	1.9876
88	1.2912	1.6624	1.9873
89	1.2911	1.6622	1.987
90	1.291	1.662	1.9867
91	1.2909	1.6618	1.9864
92	1.2908	1.6616	1.9861

93	1.2907	1.6614	1.9858
94	1.2906	1.6612	1.9855
95	1.2905	1.6611	1.9853
96	1.2904	1.6609	1.985
97	1.2903	1.6607	1.9847
98	1.2902	1.6606	1.9845
99	1.2902	1.6604	1.9842
100	1.2901	1.6602	1.984

Sumber: Data primer yang diolah 2019



LAMPIRAN 9: DOKUMENTASI PENELITIAN





Abstrak

Setio (2015), “Pengaruh Costumer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Wellcomm Shop Central Park”. Metodologi penelitian yang peneliti gunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan riset kuantitatif eksplanatif dengan melakukan survey kepada 100 Responden Pelanggan Wellcomm Shop Central Park dengan menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis korelasi, determinasi dan regresi. Peneliti juga mendapatkan informasi lainnya dari studi kepustakaan dari buku- buku yang ada untuk membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini. Hasil yang dicapai menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan pengaruh yang positif dan signifikan antara CRM terhadap Loyalitas Pelanggan Wellcomm Shop Central Park. Simpulan akhir penelitian ini menunjukkan adanya hubungan dan pengaruh yang positif dan signifikan antara CRM terhadap Loyalitas Pelanggan Wellcomm Shop Central Park.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management* (CRM), Loyalitas Pelanggan

Budiman (2015), “Customer Relationship Management (CRM) dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. Dunia kepariwisataan dewasa ini sedang mendapat perhatian dan sorotan yang sangat meningkat di berbagai negara maupun di berbagai dunia. Hal ini terbukti dengan banyaknya dibangun objek-objek wisata sehingga banyak para pengunjung yang ingin menggunakan fasilitas tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Nilai Pelanggan pada Hotel Kristal, mengetahui apakah ada pengaruh (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Kristal, dan mengetahui apakah ada pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Kristal. Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif, sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu dengan metode survei terhadap 100 pelanggan Hotel Kristal Jakarta Selatan. Untuk menganalisisnya digunakan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa CRM memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Nilai Pelanggan Hotel Kristal, sedangkan CRM dan Nilai Pelanggan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Hotel Kristal yang berdampak pada Loyalitas Pelanggan Hotel Kristal.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management* (CRM), Nilai Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Affandi (2014), “Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang”. Di tengah ekonomi yang kompetitif seperti sekarang, perusahaan dan organisasi harus mementingkan pelanggan serta meningkatkan komunikasi dengan pembeli secara lebih baik. Kunci sukses untuk menghadapi pasar yang kompetitif ialah preferensi dan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan bisa menjadi jaminan kelangsungan hidup bagi perusahaan. Grand Kalpataru Syariah Hotel menyadari akan pentingnya loyalitas pelanggan tersebut. Oleh karena itu, manajemen hotel menerapkan salah satu strategi yaitu CRM. Diharapkan dengan menerapkan strategi CRM, Hotel Syariah Kalpataru dapat memenangkan loyalitas

pelanggan dan terus meningkatkan loyalitas pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap penerapan strategi CRM yang dilakukan oleh Grand Kalpataru Syariah Hotel dan untuk mengungkap dampak penerapan strategi CRM yang dilakukan oleh Grand Kalpataru Syariah Hotel terhadap peningkatan loyalitas pelanggannya. Paradigma penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan rancangan studi kasus dan penelitian lapangan. Data penelitian diperoleh dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi CRM melalui empat proses, meliputi: (1) Manajemen hotel mengumpulkan data pelanggan menggunakan kontak personal bagian Front Office (FO) dengan pelanggan, sistem basis data yang digunakan pihak hotel masih manual saat ini, hal ini menjadi perhatian bagi manajemen sehingga melalui beberapa tahapan sistem manajemen basis data akan diterapkan. (2) Manajemen hotel menganalisis data pelanggan yaitu berdasarkan jumlah pelanggan yang datang, pelanggan yang datang secara individu atau perseorangan. Identifikasi target pelanggan didasarkan pada pelanggan yang sering datang. (3) Beberapa program CRM dibuat oleh manajemen untuk mempertahankan pelanggan (member card dan pelayanan pelanggan khusus), mengubah pelanggan baik menjadi pelanggan dengan LTV tinggi, dan berhadapan dengan pelanggan yang tidak menguntungkan. (4) Penerapan program CRM melibatkan seluruh internal perusahaan. Sedangkan dampak penerapan program CRM terhadap peningkatan loyalitas pelanggan dibuktikan dengan peningkatan occupancy hotel dan pendapatan hotel dalam kurun waktu tiga bulan terakhir.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management (CRM)*, Loyalitas Pelanggan

Mulyati (2016), “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Handphone Smartfren Andromax Pada Galeri Smartfren Timoho Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *continuity marketing*, *one to one marketing* dan *partnering program* terhadap loyalitas pelanggan *handphone* Smartfren Andromax. Penelitian ini dilakukan pada Galeri Smartfren yang beralamat di Jalan Kenari No. 62 Timoho, Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *handphone* Smartfren Andromax dengan lama penggunaan lebih dari atau sama dengan 1 tahun. Sampel ditentukan dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 169 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yaitu pelanggan *handphone* Smartfren Andromax tentang *continuity marketing*, *one to one marketing* dan *partnering program* terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linear berganda. Hipotesis diuji dengan *t test* dan *F test*. Hasil penelitian menemukan bahwa: (1) *Continuity marketing* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai regresi - 0,120 dan tingkat signifikansinya 0,154. (2) *One to one marketing* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai regresi 0,007 dan tingkat signifikansinya 0,872. (3) *Partnering program* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai regresi 0,315 dan tingkat signifikansinya 0,000. (4) *Continuity marketing*, *one to one marketing* dan *partnering program* secara simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan tingkat signifikansinya 0,001, lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$). Besarnya pengaruh *continuity marketing*, *one to one marketing* dan *partnering program* mampu menjelaskan

variabel loyalitas pelanggan sebesar 10% dan sisanya sebesar 90% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management (CRM), Continuity Marketing, One to One Marketing, Partnering Program, Loyalitas Pelanggan*



Perihal : surat konfirmasi permohonan ijin penelitiin untuk skripsi

Nomer : 023/SDS/2019

Kepada Yth,

Kepala Pimpinan

Universitas Muhammadiyah Jember

Di Tempat

Assalamualikum,

Dengan hormat berdasarkan surat nomer 023/SDS/2019 perihal permohonan ijin penelitian untuk skripsi kepada mahasiswi :

Nama : Dhea Ayu Permata

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Bersama ini kami sampaikan bahwa masisiwi tersebut di atas dapat kami terima untuk melaksanakan penelitian untuk menyusun skripsi di perusahaan kami

Demikian surat ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

Waalakumsalam,

Jember 18 Juni 2019

Mengetahui

 **Seven Dream**
SYARIAH HOTEL
Jl. Riau No. 2 Jember
Telp. (0331) 339 199

(Fendy Erwanto)

Manager Hotel