

**ANALISIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus: PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Cilacap)**

Skripsi



Disusun oleh

Intan Audina

15.12.0132

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2019**

**ANALISIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus: PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Cilacap)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

Intan Audina

15.12.0132

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2019

PERSETUJUAN

Skripsi

**ANALISIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Kasus: PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Cilacap)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Intan Audina

15.12.0132

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 24 Juli 2019

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Zulia Karini, M.Hum.
NIDN. 0608087901

Toni Anwar, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0613069102

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 06 Agustus 2019

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,

Kaprodi Sistem Informasi

Rahman Rosyidi, M.Kom.
NIK. 2009.09.1.002

Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom.
NIK. 2012.09.1.008

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Kasus: PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Cilacap)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Intan Audina

15.12.0132

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 06 Agustus 2019

Trias Brata Kusuma, S.E., M.MSI.

NIDN. 0630047502

Septi Fajarwati, M.Pd.

NIDN. 0623098304

Zulia Karini, M.Hum.

NIDN. 0608087901

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 06 Agustus 2019

Mengetahui,

**Fakultas Sistem Informasi
Dekan**

Rahman Rosyidi, M.Kom.

NIK. 2009.09.1.002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Intan Audina
NIM : 15.12.0132
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : *Analisis Customer Relationship Management*
pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi
Kasus : PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
Cabang Cilacap).

Dosen Pembimbing 1 : Zulia Karini, M.Hum.

Dosen Pembimbing 2 : Toni Anwar. S.Kom., M.MSI.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang
diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa
saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima
SANKSI AKADEMIK.

Purwokerto, 24 Juli 2019

Yang menyatakan,

Bermaterai 6000

Intan Audina
NIM. 15.12.0132

MOTTO

Mencoba membuat orang puas adalah buang-buang waktu.

Kalau tidak mau di-, ya jangan me-.

What makes you happy doesn't need approval from anyone else.



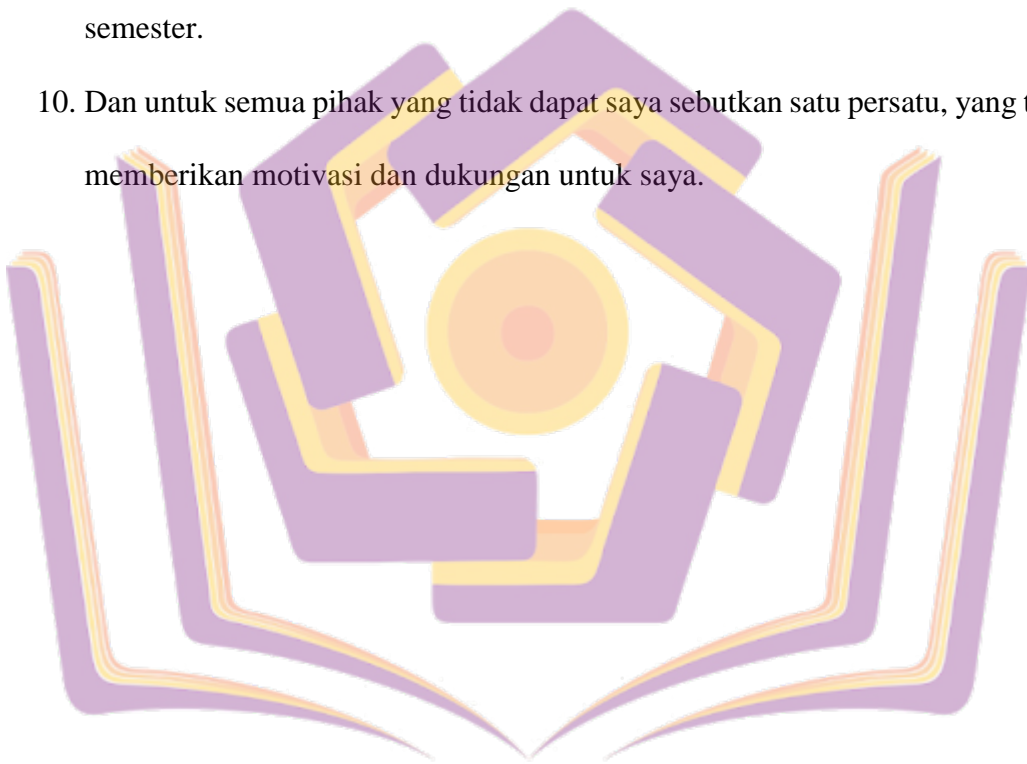
PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis ingin mempersembahkan tugas akhir ini untuk mereka yang menyertai penulis:

1. Kedua orang tua saya yang telah merawat dan membesarkan saya, terutama Ibu saya Tuti Ernawati yang selalu memberi kasih sayang, do'a dan support baik secara moril maupun materil sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kakek saya Darsim Sumodiharjo, nenek saya Kasirah dan tante saya Yulindia Ediyati terimakasih selalu memberikan dukungan dan motivasi.
3. Kakak saya Ramadhan Bagus Saputra dan Adik sepupu saya Vera Cindy Monarike yang selalu memberi semangat dan dukungan.
4. Dosen pembimbing saya Ibu Zulia Karini, M.Hum. dan Bapak Toni Anwar, S.Kom., M.MSI. yang sudah sabar membimbing dan memotivasi saya sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua dosen Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama saya kuliah.
6. Sahabatku Pretty Evinnydha, Dilla Alfianur Kumalasari, Driastuti Seshar Ramadhani, Liana Eka Wulandari, dan Aprilianto Aji Nugroho terimakasih atas segala masukan, dukungan, dan do'anya.
7. Semua teman-teman seperjuangan S1 15 D, Chillee, Gilang, Indra, Akral, dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sudah memberikan

kenangan selama saya berkuliah dan membuat saya betah jika di dalam kelas, serta terimakasih selalu memberikan masukan, dukungan dan semangat.

8. Kepada keluarga BEM Kabinet Bersatu terimakasih atas kerjasama, dan rasa kekeluargaan yang membuat saya nyaman, serta telah memberikan banyak pelajaran, pengalaman dan ilmu selama masa jabatan.
9. Kepada forum asisten yang sudah memberikan pengalaman dan ilmu selama 2 semester.
10. Dan untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan motivasi dan dukungan untuk saya.

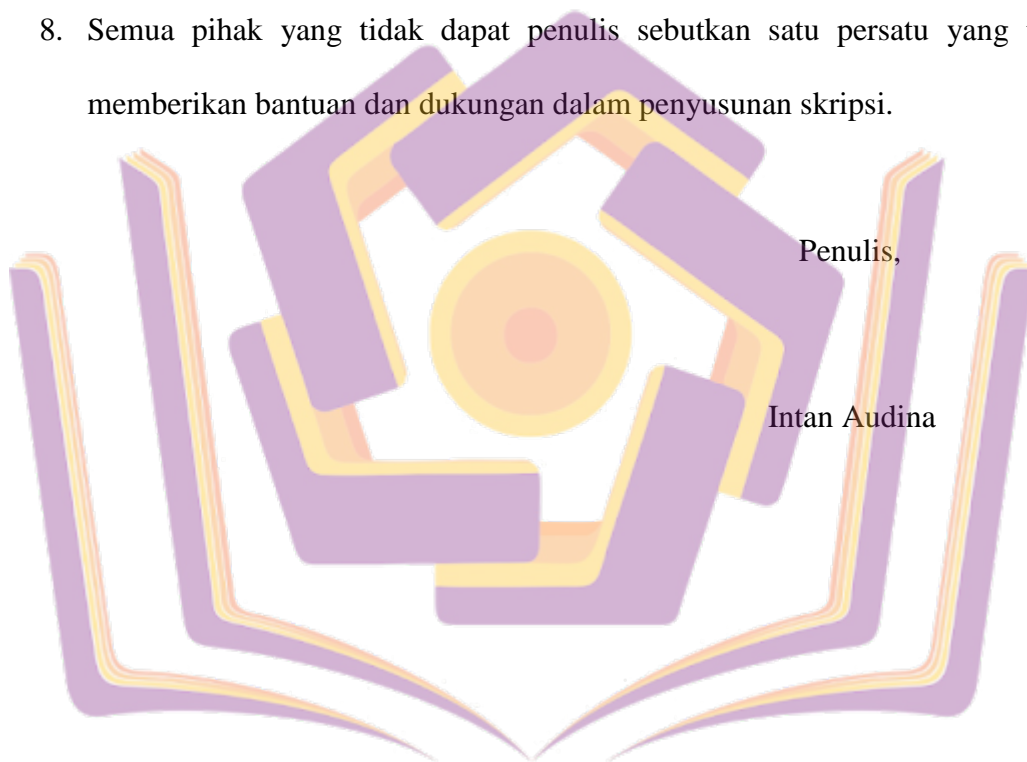


KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat hidup dan kesempatan mendapatkan ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Customer Relationship Management* pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Cilacap”. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Rahman Rosyidi, M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom. selaku Kaprodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Ibu Zulia Karini, M.Hum. dan Bapak Toni Anwar, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan ketelitian telah memberikan bimbingan kepada penulis hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu dan masukan selama saya kuliah.

6. Kedua orang tua penulis yang telah merawat dan memberikan kasih sayang sampai saya sebesar ini, seluruh keluarga besar yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak.
7. Pihak dari JNE Cabang Cilacap yang telah mengijinkan saya melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang penulis butuhkan untuk menulis skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi.



Penulis,

Intan Audina