

## **ABSTRAK**

**Budi Satria Negara (00000013609)**

### **PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KINERJA ORGANISASI DENGAN TURBULENSI TEKNOLOGI SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(133 Halaman; 2 Gambar; 23 Tabel; 3 Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Customer relationship manajemen atau CRM terhadap kinerja organisasi dengan turbulensi teknologi sebagai variabel moderasi. Paradigma penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Objek dari penelitian ini adalah karyawan bank di Jakarta. Penelitian ini menggunakan skala likert dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode kuesioner dengan google form. Sampel penelitian ini adalah 152 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa crm berpengaruh terhadap kinerja organisasi, customer centric management berpengaruh terhadap kinerja organisasi, crm organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi, operasional crm berpengaruh terhadap kinerja organisasi, turbulensi teknologi dapat memoderasi hubungan antara CRM dan kinerja organisasi, turbulensi teknologi memoderasi hubungan antara customer-centric manajemen dan kinerja organisasi, turbulensi teknologi memoderasi hubungan antara organisasi crm dan kinerja organisasi, turbulensi teknologi memoderasi hubungan antara crm operasional dan kinerja organisasi, turbulensi teknologi berdampak pada kinerja organisasi.

**Kata Kunci** : CRM, Kinerja Organisasi, Turbulensi Teknologi.