

ABSTRACT

DIANA SELIM

1501020573

THE IMPACT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TO CUSTOMER SATISFACTION IN PT. MAKMUR DEKORINDO LESTARI AT MEDAN

(xiv + 72 pages; 7 figures, 40 tables; 19 appendixes)

The most popular marketing strategy in today's era is customer relationship management. This strategy is structured on the basis of inputs derived from the values contained in the customer. One way to find out purchasing decisions is through customer satisfaction surveys.

The purpose of this study is to find out that customer relationship management has impact on the customer satisfaction at PT. Makmur Dekorindo Lestari

The type of research used is quantitative. The population in this study is all customers who use the services of PT. Makmur Dekorindo Lestari in 2018 is 240 customers. By using Slovin Formula the amount of sample in this research is 150 respondent.

The customer relationship management has an effect on customers satisfaction with the result of being able to be seen in a square of 0.414 , which means customer relationship management has an effect of 41.4% on customer satisfaction and the other 58.6% is the effect from others. From the result of simple linear regression test $Y = 10.703 + 0.635 X$. The customer relationship management has a significant effect on customers satisfaction based on result Z count (7.84) > Z Table (1.96).

For the firm or organization should do a feedback, suggestion & comment to know what customer want. For The example like company can Provide Box suggestion which is the aim to know what is the customer complaints, feedback, suggestion, comments.

Keywords : customer relationship management, customers satisfaction, PT.Makmur Dekorindo Lestari in Medan.

ABSTRAK

DIANA SELIM

1501020573

DAMPAK MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT. MAKMUR DEKORINDO LESTARI DI MEDAN

(xiv + 72 Halaman; 7 Gambaer, 40 tabel; 19 Lampiran)

Strategi pemasaran paling populer di era saat ini adalah manajemen hubungan pelanggan. Starategi ini disusun berdasarkan input yang berasal dari nilai-nilai yang terkandung dalam pelanggan. Salah satu cara untuk mengetahui keputusan pembelian adalah melalui survei kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bahwa manajemen hubungan pelanggan berdampak pada kepuasan pelanggan di PT. Makmur Dekorindo Lestari

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang menggunakan layanan PT. Makmur Dekorindo Lestari pada tahun 2018 adalah 240 pelanggan. Dengan menggunakan Slovin Formula jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 150 responden.

Manajemen hubungan pelanggan memiliki efek pada kepuasan pelanggan dengan hasil yang dapat dilihat dalam kuadrat 0,414, yang berarti manajemen hubungan pelanggan memiliki efek 41,4% pada kepuasan pelanggan dan 58,6% lainnya adalah efek dari orang lain. Dari hasil uji regresi linier sederhana $Y = 10.703 + 0,635 X$. Manajemen hubungan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan hasil Z hitung $(7,84) > Z$ Tabel $(1,96)$.

Untuk perusahaan atau organisasi harus melakukan umpan balik, saran & komentar untuk mengetahui apa yang diinginkan pelanggan. Untuk Contoh seperti perusahaan dapat Memberikan Kotak saran yang bertujuan untuk mengetahui apa keluhan pelanggan, umpan balik, saran, komentar.

Kata kunci: manajemen hubungan pelanggan, kepuasan pelanggan, PT.Makmur Dekorindo Lestari di Medan