

## **ABSTRACT**

**WILLIAM KOMALA**

**1501020301**

### **THE IMPACT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON CUSTOMER LOYALTY IN FAMILY BUSINESS AT PT.ANGKASA TOUR & TRAVEL MEDAN**

(xv+58 pages; 8 figures; 35 tables; 4 appendixes)

The research is done to PT Angkasa Tour & Travel Medan. The company is engaged in ticket and travel service. The company should provide good product and service to customer in order to maintain and develop the business. It can be seen that there is decreasing of customer. This condition may imply indication of the decreasing of customer loyalty in the company. One of the factors that can decrease customer loyalty is customer relationship management. The company doesn't focus in increasing relationship with customer.

This research uses the theories about customer relationship management explanations and indicators as long as its impact on customer loyalty. The framework of this research is to find out the relationship between customer relationship management and customer loyalty.

The methods used by the writer in this research is correlational and descriptive research. Data used in this research are primary data and secondary data. This research uses simple linear regression, hypothesis test and determination coefficient to know the impact of customer relationship management and customer loyalty.

Based on research result, the correlation test was obtained 0.826 means that the relationship between customer relationship management and customer loyalty is strong, significant, and in straight direction.

Some recommendations of this research that the company that with the existence of computerized technology (information technology), company should save consumer data which can be stored in a database along with the transaction behavior that it does. For example, if all customers stored data including date of birth and so forth.

**Keywords : customer relationship management, customer loyalty, family business.**

## **ABSTRAK**

**WILLIAM KOMALA**

**1501020301**

### **DAMPAK MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM BISNIS KELUARGA PT.ANGKASA TOUR & TRAVEL MEDAN**

(xv+58 halaman; 8 gambar; 35 tabel; 4 lampiran)

*Penelitian ini dilakukan di PT Angkasa Tour & Travel Medan. Perusahaan ini bergerak dalam layanan tiket dan perjalanan. Perusahaan harus menyediakan produk dan layanan yang baik kepada pelanggan untuk mempertahankan dan mengembangkan bisnis. Dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah pelanggan. Kondisi ini dapat menyiratkan indikasi penurunan loyalitas pelanggan di perusahaan. Salah satu faktor yang dapat menurunkan loyalitas pelanggan adalah manajemen hubungan pelanggan. Perusahaan tidak fokus dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan.*

*Penelitian ini menggunakan teori tentang penjelasan dan indikator manajemen hubungan pelanggan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Kerangka kerja penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara manajemen hubungan pelanggan dan loyalitas pelanggan.*

*Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian korelasional dan deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana, uji hipotesis dan koefisien determinasi untuk mengetahui dampak manajemen hubungan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, uji korelasi diperoleh 0,826 berarti bahwa hubungan antara manajemen hubungan pelanggan dan loyalitas pelanggan kuat, signifikan, dan searah.*

*Beberapa rekomendasi dari penelitian ini yaitu perusahaan bahwa dengan adanya teknologi komputerisasi (teknologi informasi), perusahaan harus menyimpan data konsumen yang dapat disimpan dalam suatu database bersama dengan perilaku transaksi yang dilakukannya. Misalnya, jika semua pelanggan menyimpan data termasuk tanggal lahir dan sebagainya.*

**Kata Kunci : manajemen hubungan pelanggan, loyalitas pelanggan, bisnis keluarga.**