

**HUBUNGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI BALAI BESAR
INDUSTRI AGRO (BBIA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menempuh Gelar Sarjana pada
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan

**ADINDA GITA BAHARI
044115004**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN**

BOGOR

MEI 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh

Nama : Adinda Gita Bahari

NPM : 044115004

Judul : Hubungan *Customer Relationship Management* dengan Kepuasan Pelanggan di Balai Besar Industri Agro (BBIA)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan Bogor.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Dr. David Rizar Nugroho M.Si


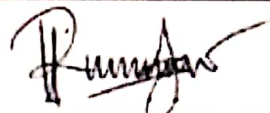
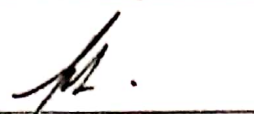
NIP/NIK: 1.0909 088 625

Pembimbing II : Roni Jayawinangun, M.Si

NIP/NIK: 1.0616049757

Pembaca : Feri Ferdinan Alamsyah, M.Ikom

NIP/NIK:

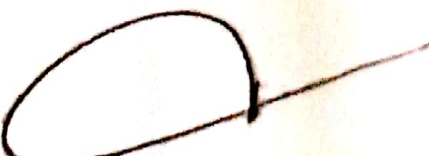




Ditetapkan di : Bogor

Tanggal :

oleh


Dekan,



Dr. Agnes Setyowati H, M. Hum
NIP : 1.0259 006 229



Ketua Program Studi,



Muslim, M.Si
NIP : 1. 0909 018 51

ABSTRAK

ADINDA GITA BAHARI. 044115004. 2019. Hubungan *Customer Relationship Management* dengan Kepuasan Pelanggan di Balai Besar Industri Agro (BBIA). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan: **Dr. David Rizar Bugroho, M.Si dan Roni Jayawinangun, M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat hubungan *Customer Relations Management* dengan kepuasan pelanggan di Balai Besar Industri Agro (BBIA). Penelitian ini terdiri dari 5 Bab yang masing-masing akan mendeskripsikan penelitian ini. Bab 1, mendeskripsikan terkait judul dengan menghasilkan beberapa rumusan masalah yaitu, bagaimana *Customer Relations Management* di Balai Besar Industri Agro (BBIA), bagaimana kepuasan pelanggan di Balai Besar Industri Agro (BBIA), dan bagaimana hubungan *Customer Relations Management* dengan kepuasan pelanggan di Balai Besar Industri Agro (BBIA). Bab 2, mendeskripsikan mengenai pengertian-pengertian menurut para ahli serta teori terkait judul, sehingga menghasilkan kerangka berpikir yang terdiri dari 2 variabel yaitu satu variabel bebas (CRM) dan satu variabel terikat (kepuasan pelanggan). Bab 3, mendeskripsikan mengenai metode penelitian yang didalamnya menjelaskan bahwa penelitian ini dilaksanakan di Balai Besar Industri Agro (BBIA) pada Oktober 2018 hingga April 2019. Penelitian ini menggunakan *insidental sampling*, artinya pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yang dianggap cocok sebagai sumber data dengan total 95 orang. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif. Bab 4, mendeskripsikan pembahasan mengenai sejarah BBIA serta hasil penelitian yang menunjukkan bahwa CRM dengan kepuasan pelanggan tidak memiliki hubungan yang signifikan walaupun nilai rata-rata menunjukkan tinggi. Terakhir, Bab 5 yaitu penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran untuk penelitian yang telah dilakukan.

Kata Kunci : Customer Relationship Management, Kepuasan Pelanggan