

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Skripsi	iii
Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Ucapan Terima Kasih	v
Abstrak	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Rumus	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2 Deskripsi Teori	7
2.2.1 <i>Stimulus-Organism-Respons Theory</i>	7
2.2.2 Komunikasi	7
2.2.3 Unsur-Unsur Komunikasi	7
2.2.4 Model Komunikasi	8
2.2.5 Pengertian Hubungan Masyarakat	8
2.2.6 Peran, Tujuan, Tugas, Bentuk, Proses dan Media Hubungan Masyarakat	9
2.2.7 <i>Customer Relations Management</i>	12
2.2.8 Loyalitas Pelanggan	13
2.2.9 Dimensi Loyalitas Konsumen	14
2.2.10 Pengertian Citra	15
2.2.11 Proses Pembentukan Citra	15
2.2.12 Citra Organisasi	16
2.3 Operasional Variabel Kuantitatif	16
2.4 Kerangka Pemikiran	21
2.5 Hipotesis	22
BAB III METODE	23
3.1 Metode Penelitian	23
3.2 Desain Penelitian	23
3.3 Objek Penelitian dan Operasional Variabel	24
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4.1 Populasi Penelitian	26

3.4.2 Sampel	27
3.5 Instrumen Penelitian	27
3.6 Validitas dan Reliabilitas Data	29
3.6.1 Uji Validitas	29
3.6.2 Uji Reliabilitas	31
3.7 Bahan Penelitian dan Unit Analisis	32
3.8 Teknik Pengumpulan Data	33
3.9 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	36
4.1 Subyek Penelitian.....	36
4.1.1 Visi dan Misi Du'Anyam.....	37
4.1.2 Logo Du'Anyam	38
4.1.3 Struktur Organisasi Du'Anyam	38
4.2 Hasil Penelitian.....	39
4.2.1 Karakteristik Responden.....	39
4.2.2 Hasil Butir Pertanyaan Variable X (<i>Customer Relation Management</i>)	40
4.2.3 Hasil Butir Pertanyaan Variable Y (Peningkatan Citra).....	44
4.2.4 Uji Determinasi	46
4.2.5 Uji Normalitas	47
4.2.6 Uji Mean	47
4.2.7 Hasil Analisis Statistik	48
4.2.8 Uji Statistik	49
BAB V PEMBAHASAN	52
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
5.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu	52
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
6.1 Kesimpulan.....	54
6.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian terdahulu.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.2 Populasi Pelanggan PT Karya Dua Anyam.....	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	30
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	31
Tabel 3.5 Keterangan Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 3.6 Hasil Reliabilitas Alat Ukur Nilai X.....	32
Tabel 3.7 Hasil Reliabilitas Alat Ukur Nilai Y.....	32
Tabel 3.8 Hasil Reliabilitas Alat Ukur X Terhadap Y.....	32
Table 3.9 Kriteria Analisis Deskriptif Presentase.....	35
Tabel 4.1 Kategori Responden.....	39
Tabel 4.2 Kategori Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.3 Respon Responden Pada <i>Customer Relation Management</i> Respon Responden Pada Pertanyaan No. 1 Tentang Teknologi.....	40
Tabel 4.4 Respon Responden Pada <i>Customer Relation Management</i> Respon Responden Pada Pertanyaan No. 2 Tentang Teknologi.....	41
Tabel 4.5 Respon Responden Pada <i>Customer Relation Management</i> Respon Responden Pada Pertanyaan No. 3 Tentang Manusia.....	41
Tabel 4.6 Respon Responden Pada <i>Customer Relation Management</i> Respon Responden Pada Pertanyaan No. 4 Tentang Manusia.....	42
Tabel 4.7 Respon Responden Pada <i>Customer Relation Management</i> Respon Responden Pada Pertanyaan No. 5 Tentang Proses.....	42
Tabel 4.8 Respon Responden Pada <i>Customer Relation Management</i> Respon Responden Pada Pertanyaan No. 6 Tentang Proses.....	43
Tabel 4.9 Respon Responden Pada <i>Customer Relation Management</i> Respon Responden Pada Pertanyaan No. 7 Tentang Proses.....	43
Tabel 4.10 Respon Responden Pada Peningkatan Citra Respon Responden Pada Pertanyaan No. 1 Tentang Kesan.....	44
Tabel 4.11 Respon Responden Pada Peningkatan Citra Respon Responden Pada Pertanyaan No. 2 Tentang Kesan.....	44
Tabel 4.12 Respon Responden Pada Peningkatan Citra Respon Responden Pada Pertanyaan No. 3 Tentang Kepercayaan.....	45
Tabel 4.13 Respon Responden Pada Peningkatan Citra Respon Responden Pada Pertanyaan No. 4 Tentang Kepercayaan.....	45
Tabel 4.14 Respon Responden Pada Peningkatan Citra Respon Responden Pada Pertanyaan No. 5 Tentang Sikap.....	46
Tabel 4.15 Respon Responden Pada Peningkatan Citra Respon Responden Pada Pertanyaan No. 6 Tentang Sikap.....	46
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.17 Hasil Uji Mean Variabel X.....	47

Tabel 4.18 Hasil Uji Mean Variabel Y	48
Table 4.19 Hasil Analisis Deskriptif	49
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi	50
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komponen dan proses penelitian kuantitatif.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Logo PT Karya Dua Anyam	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Karya Dua Anyam.....	39

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Taro Yamane.....	27
Rumus 3.2 Nilai Skala	29
Rumus 3.3 <i>Pearson Product Moment</i>	30
Rumus 3.4 Analisis Deskriptif	35
Rumus 4.1 <i>Koefisien Determinasi</i>	47



PENGUMPULAN DATA SKRIPSI BERJUDUL "Efektivitas Kegiatan Customer Relations Management di PT Karya Dua Anyam Terhadap Peningkatan Citra"

Teman - teman yang terhormat, perkenalkan nama saya Ayu Mustika.
Saya Mahasiswa Semester Akhir di Universitas Esa Unggul angkatan 2016 yang sedang menyusun skripsi, dan Mohon bantuannya ya untuk mengisi questioner secara lengkap dan jangan lupa cantumkan alamat akun IG kalian :)

Terimakasih sebelumnya

Salam,
Ayu

* Wajib

Nama Lengkap *

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Nama Perusahaan

Jawaban Anda

Jabatan

Jawaban Anda

Alamat

Jawaban Anda

Berikutnya

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.
Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

PENGUMPULAN DATA SKRIPSI B | x | PENGUMPULAN DATA SKRIPSI B | x | +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfsPFtOuk9DpDSYSahaMu-tWcHeK3Wjblffl0SX0ffdcFRrg/formResponse

7 pertanyaan seksi ini merupakan pertanyaan seputar Customer Relations Management di PT Karya Dua Anyam (Du'Anyam)

Jawablah pertanyaan ini sesuai dengan apa yang anda ketahui tentang pertanyaan tersebut dengan mencentang atau mengklik di kotak jawaban yang tersedia, pilihan jawaban terdiri ; dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)

Terima kasih,
Ayu

Tingkat kemudahan pelanggan mendapatkan informasi melalui situs website dan sosial media sangatlah mudah *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Tingkat informasi yang telah diberikan PT Karya Dua Anyam mengenai data pelanggan sangat terjamin kerahasiaannya *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

21.06
12/09/2020

PENGUMPULAN DATA SKRIPSI B | x | PENGUMPULAN DATA SKRIPSI B | x | +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfsPFtOuk9DpDSYSahaMu-tWcHeK3Wjblffl0SX0ffdcFRrg/formResponse

Customer Relations Management memberikan sikap cepat tanggap dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada anda *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Kemampuan customer relations management yang membuat suasana menjadi nyaman dalam menjaga hubungan baik dengan anda *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Tingkat kemudahan yang di berikan melalui transaksi transfer sangat membantu anda dalam proses pembayaran *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju

21.07
12/09/2020

PENGUMPULAN DATA SKRIPSI B | x PENGUMPULAN DATA SKRIPSI B | x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfsPFTouk9DpDSYSahaMu-tWcHeK3Wjblffi0SX0ffdCFRRg/formResponse

Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Customer Relations Management memberikan respon yang cepat dalam proses penanganan keluhan anda *

Sangat Setuju
 Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Customer Relations Management dapat menjaga hubungan komunikasi yang berkelanjutan dengan anda *

Sangat Setuju
 Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Kembali Berikutnya

Type here to search

21.07
12/09/2020

PENGUMPULAN DATA SKRIPSI B | x PENGUMPULAN DATA SKRIPSI B | x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfsPFTouk9DpDSYSahaMu-tWcHeK3Wjblffi0SX0ffdCFRRg/formResponse

6 pertanyaan seksi ini merupakan pertanyaan seputar peningkatan Citra di PT Karya Dua Anyam (Du'Anyam)

Jawablah pertanyaan ini sesuai dengan apa yang anda ketahui tentang pertanyaan tersebut dengan mencentang atau mengklik di kotak jawaban yang tersedia, pilihan jawaban terdiri ; dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)

Terima kasih,
Ayu

Anda terkesan dengan media sosial Du'Anyam karena mempunyai sumber daya manusia yang profesional *

Sangat Setuju
 Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Anda terkesan dengan media sosial Du'Anyam karena pelayanannya yang cepat *

Sangat Setuju
 Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Type here to search

21.08
12/09/2020

PENGUMPULAN DATA SKRIPSI B | x | x | +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfsPFtOuk9DpDSYSahaMu-tWcHeK3Wjblffl0SX0ffdCFRRg/formResponse

Anda percaya media sosial Du'Anyam jujur dan bertanggung jawab *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Anda percaya dengan postingan dimedia sosial Du'Anyam karena kualitas reputasinya yang baik *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Anda bersikap positif terhadap produk yang dijual Du'Anyam karena produknya yang berkarakter *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

21.08 12/09/2020

PENGUMPULAN DATA SKRIPSI B | x | x | +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfsPFtOuk9DpDSYSahaMu-tWcHeK3Wjblffl0SX0ffdCFRRg/formResponse

Anda bersikap positif terhadap produk yang dijual Du'Anyam karena produknya yang berkarakter *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Anda bersikap positif terhadap media sosial Du'Anyam karena nilai eksklusifitasnya *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Kembali Kirim

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

21.08 12/09/2020