

Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan : studi pada program Garuda frequent flyer pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Jakarta) = The effectiveness of customer relationship management toward customer loyalty : studies Garuda frequent flyer program on Garuda Indonesia airlines in Jakarta

Afif Gifano, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20308445&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 anggota GFF pada maskapai Garuda Indonesia di Jakarta dengan menggunakan metode non-probability sampling serta teknik purposive. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan simple regression. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CRM memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. CRM mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 6%, dan sisanya sebesar 94% dipengaruhi oleh faktor lain. Dapat dikatakan bahwa pengaruh CRM terhadap loyalitas pelanggan sangat kecil.

.....The objective of this research is to analyze how the effect of customer relationship management toward customer loyalty. This research applied quantitative approach. The sample of this research is 100 GFF members from Garuda Indonesia Airlines in Jakarta, collected using non-probability sampling and purposive technique. This research used questionnaire as research instrument and analyzed with simple regression. The result of this research indicate that customer relationship management does not have have a significant effect toward customer loyalty. Customer relationship management affect customer loyalty by 6%, and the rest 94% effected by some other factor. The conclusion is, the effect of CRM toward customer loyalty is very low.