

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DHL GLOBAL FORWARDING**

**TUGAS AKHIR**



**AUDY HIMAWAN PRADANA**

**1111003011**

**PROGRAM ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2016**

## LEMBAR PENGESAHAN

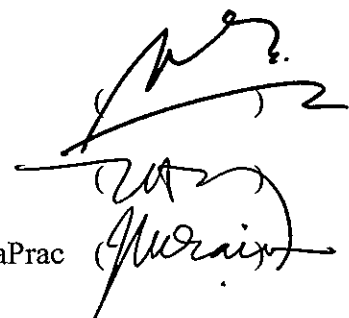
Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : Audy Himawan Pradana  
NIM : 1111003011  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DHL GLOBAL FORWARDING.*

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Tuti Widiastuti, M.Si  
Penguji 1 : Dra. Suharyanti, M.S.M.  
Penguji 2 : Mirana Hanatashia, S.Sos., M.MediaPrac  
Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal : 18 Juli 2016




## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Audy Himawan Pradana

NIM : 1111003011

Tanda Tangan : 

Tanggal : 22-06-2016

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pelanggan DHL Global Forwarding”.

Dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dan berbagai pihak dalam bentuk moral dan materil. Semangat dan kasih sayang yang diberikan orang tua serta keluarga penulis menjadi motivasi yang tinggi dalam setiap langkah menyusun Tugas Akhir ini. terselesaikannya Tugas Akhir ini, tidak terlepas dari kontribusi dan partisipasi pihak-pihak lain yang mendukung segala keperluan penulisan. Penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu, diantaranya:

1. Orang tua dan keluarga penulis yang tidak pernah henti memberikan dukungan, do’a dan bantuan, baik secara moril maupun materil.
2. Ibu Dr, Tuti Widiastuti, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan, pengarahan, dan motivasi kepada penulis.
3. Ibu Dra. Suharyanti, M.S.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie yang telah banyak memberikan bimbingan.
4. Ibu Mirana Hanatashia, S.Sos, M.MediaPrac selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, serta motivasi selama masa perkuliahan.
5. Ibu Welani Widjaja (Managing Director DHL Global Forwarding) dan Ibu Asteria Riri (Head of Sales Steering) selaku mentor bagi penulis yang telah memberikan kesempatan penulis melakukan penelitian pada DHL Global Forwarding dan meluangkan waktu untuk menjadi narasumber di tengah kesibukan untuk membantu kelengkapan data penulis.

6. Marcella Preselia yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, masukan dan motivasi yang tiada hentinya kepada penulis dari waktu ke waktu.
7. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi 2011 yang selama ini bersama-sama menjalani empat tahun dunia kuliah dari OSPEK, organisasi, magang, sampai penyusunan skripsi.
8. Berbagai pihak yang tentunya tak dapat disebutkan satu persatu disini, yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga Allah memberikan balasan yang setimpal atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulisan Tugas Akhir ini tentu saja tidak terlepas dari kesalahan, Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga Tugas Akhir ini berguna dan bermanfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, 16 Juni 2016

Audy Himawan Pradana

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Audy Himawan Pradana

NIM : 1111003011

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DHL GLOBAL FORWARDING”

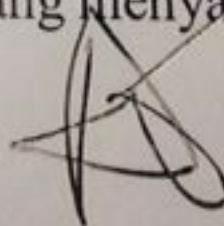
Beserta perangkat yang (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 18 Juli 2016

Yang menyatakan



(Audy Himawan Pradana)

PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DHL GLOBAL FORWARDING

Audy Himawan Pradana

---

**ABSTRAK**

Dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan di tengah persaingan bisnis jasa logistik yang ketat penting bagi perusahaan untuk senantiasa menjaga kepuasan pelanggan agar tidak berpindah pada kompetitor. Perusahaan melaksanakan strategi *Public Relations* yaitu dengan menjaga hubungan baik dengan pelanggan melalui *Customer Relationship Management*. Adapun *Customer Relationship Management* dalam hal ini direpresentasikan oleh teknologi, kustomisasi, sales, informasi. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan populasi penelitian berjumlah 250 orang yang kemudian diambil 71 orang responden sebagai sampel penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui angket dan dokumentasi sedangkan analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan hal yang paling menonjol di dalam *Customer Relationship Management* adalah kustomisasi pelayanan dan informasi sedangkan komponen terlemah dari hasil penelitian ini adalah teknologi yang berkaitan dengan fasilitas *tracking* barang.

Kata kunci: Consumer Relations, Customer Relationship Management, Kepuasan Pelanggan, Forwarding.

***THE EFFECT OF CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT  
TO CUSTOMER SATISFACTION  
DHL GLOBAL FORWARDING***

**Audy Himawan Pradana**

---

**ABSTRACT**

To maintain and increase customer in terms of forwarder business industry competition, company should need maintain customer satisfaction in order to keeping customer do not move to competitor. Company should apply Public Relations strategy in terms of build and maintain relation with their customer in Customer Relationship Management. The Customer Relationship Management has been represented by technology, customizing, sales, and information. The Methode used is quantitative research within 250 population number were taken 71 as the sample. Data Collection techniques in this research through questionnaires and documentation, while data analysis using simple linier regression test.. The result of this research shows the strongest Customer Relationship Management dimension are customizing service and information. Nevertheless the weakness result in this research is technology, refer to tracking facilities.

*Key Word: Consumer Relations, Customer Relationship Management, Customer Satisfaction, Forwarding.*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis .....	7
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.3 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II KERANGKA TEORETIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka terhadap Penelitian Sebelumnya.....	8
2.2 Tinjauan Pustaka Terkait dengan Kerangka Pemikiran .....	11
2.2.1 <i>Public Relations</i> .....	11
2.2.2 <i>Consumer Relations</i> .....	20

2.2.3 <i>Customer Relationship Management</i> .....	21
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	32
2.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3 Kerangka Teoretis .....	36
2.4 Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Metode Penelitian.....	38
3.2 Populasi dan Sampel .....	39
3.2.1 Populasi.....	39
3.2.2 Sampel.....	39
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.3.1 Sumber Data.....	41
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	42
3.4.1 Variabel Bebas .....	42
3.4.2 Variabel Terikat.....	45
3.5 Teknik Analisis Data .....	47
3.5.1 Analisa Univariat .....	47
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data .....	49
3.6.1 Uji Validitas .....	49
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.7 Keterbatasan Penelitian .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
4.1.1 Sejarah PT DHL Global Forwarding.....	51
4.1.2 Visi dan Misi .....	51
4.1.3 Nilai Inti PT DHL Global Forwarding .....	52
4.1.4 Struktur Organisasi PT DHL Global Forwarding .....	53
4.1.5 Produk dan Layanan PT DHL Global Forwarding.....	53

4.1.6 CRM PT DHL Global Forwarding .....	54
4.2 Hasil Penelitian .....	57
4.2.1 Gambaran Karakteristik Responden.....	57
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	60
4.2.2.1 Uji Validitas .....	60
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	62
4.2.3 Variabel X.....	63
4.2.3.1 Gambaran Variabel X .....	63
4.2.3.2 Gambaran Variabel Y .....	87
4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	108
4.2.4.1 Uji Normalitas .....	109
4.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	111
4.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	111
4.2.5.1 Uji Regresi Linier Sederhana .....	111
4.3 Pembahasan .....	113
4.3.1 Gambaran CRM pada Pelanggan DHL Global Forwarding..	113
4.3.2 Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan DHL Global Forwarding .....	116
4.3.3 Pengaruh CRM terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan DHL Global Forwarding.....	117
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>119</b>
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Saran .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>122</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>125</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Perkembangan Ekspor Non Migas ..... 2

Gambar 1.2 Perkembangan Impor Golongan Barang..... 3

Gambar 1.3 Peringkat Top Ocean Freight Forwarder ..... 4

Gambar 1.4 Peringkat AirFreight Forwarder ..... 4

Gambar 2.1 Kerangka Teoretis Penelitian ..... 38

Gambar 4.1 Struktur Organisasi DHL Global Forwarding ..... 53

Gambar 4.2 Kegiatan Customer Gathering DHL Global Forwarding..... 55

Gambar 4.3 Layanan-layanan DHL Global Forwarding ..... 55

Gambar 4.4 Tracking DHL Global Forwarding ..... 56

Gambar 4.5 Grafik Jenis Kelamin Responden ..... 57

Gambar 4.6 Grafik Usia Responden..... 58

Gambar 4.7 Grafik Tingkat Pendidikan Responden..... 58

Gambar 4.8 Grafik Lama Pemakaian Jasa ..... 59

Gambar 4.9 Grafik P-Plot..... 109

Gambar 4.10 Histogram P-Plot ..... 109

Gambar 4.11 Uji Heteroskedastisitas..... 111

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Sebelumnya.....	9
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel Bebas.....	43
Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel Terikat .....	45
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	60
Tabel 4.2 Rujukan Koefisien Validitas .....	61
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.4 Rujukan Koefisien Reliabilitas .....	62
Tabel 4.5 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 1 .....	63
Tabel 4.6 Perolehan Jawaban Pernyataan 1 .....	64
Tabel 4.7 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 2 .....	65
Tabel 4.8 Perolehan Jawaban Pernyataan 2 .....	65
Tabel 4.9 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 3 .....	66
Tabel 4.10 Perolehan Jawaban Pernyataan 3 .....	67
Tabel 4.11 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 4.....	68
Tabel 4.12 Perolehan Jawaban Pernyataan 4 .....	68
Tabel 4.13 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 5.....	69
Tabel 4.14 Perolehan Jawaban Pernyataan 5 .....	70
Tabel 4.15 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 6.....	71

Tabel 4.16 Perolehan Jawaban Pernyataan 6 .....	71
Tabel 4.17 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 7.....	72
Tabel 4.18 Perolehan Jawaban Pernyataan 7 .....	73
Tabel 4.19 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 8.....	74
Tabel 4.20 Perolehan Jawaban Pernyataan 8 .....	74
Tabel 4.21 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 9.....	75
Tabel 4.22 Perolehan Jawaban Pernyataan 9 .....	76
Tabel 4.23 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 10.....	77
Tabel 4.24 Perolehan Jawaban Pernyataan 10 .....	77
Tabel 4.25 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 11.....	78
Tabel 4.26 Perolehan Jawaban Pernyataan 11 .....	79
Tabel 4.27 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 12.....	80
Tabel 4.28 Perolehan Jawaban Pernyataan 12 .....	80
Tabel 4.29 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 13.....	81
Tabel 4.30 Perolehan Jawaban Pernyataan 13 .....	82
Tabel 4.31 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 14.....	83
Tabel 4.32 Perolehan Jawaban Pernyataan 14 .....	83
Tabel 4.33 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 15.....	84
Tabel 4.34 Perolehan Jawaban Pernyataan 15 .....	85
Tabel 4.35 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 16.....	85
Tabel 4.36 Perolehan Jawaban Pernyataan 16 .....	86

Tabel 4.37 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 17.....	87
Tabel 4.38 Perolehan Jawaban Pernyataan 17 .....	88
Tabel 4.39 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 18.....	89
Tabel 4.40 Perolehan Jawaban Pernyataan 18 .....	89
Tabel 4.41 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 19.....	90
Tabel 4.42 Perolehan Jawaban Pernyataan 19 .....	91
Tabel 4.43 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 20.....	92
Tabel 4.44 Perolehan Jawaban Pernyataan 20 .....	92
Tabel 4.45 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 21.....	93
Tabel 4.46 Perolehan Jawaban Pernyataan 21 .....	94
Tabel 4.47 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 22.....	95
Tabel 4.48 Perolehan Jawaban Pernyataan 22 .....	95
Tabel 4.49 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 23.....	96
Tabel 4.50 Perolehan Jawaban Pernyataan 23 .....	97
Tabel 4.51 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 24.....	98
Tabel 4.52 Perolehan Jawaban Pernyataan 24 .....	98
Tabel 4.53 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 25.....	99
Tabel 4.54 Perolehan Jawaban Pernyataan 25 .....	100
Tabel 4.55 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 26.....	101
Tabel 4.56 Perolehan Jawaban Pernyataan 26 .....	101
Tabel 4.57 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 27.....	102

Tabel 4.58 Perolehan Jawaban Pernyataan 27 .....	103
Tabel 4.59 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 28.....	104
Tabel 4.60 Perolehan Jawaban Pernyataan 28 .....	104
Tabel 4.61 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 29.....	105
Tabel 4.62 Perolehan Jawaban Pernyataan 29 .....	106
Tabel 4.63 Perolehan Mean, Median, Modus Pernyataan 30.....	107
Tabel 4.64 Perolehan Jawaban Pernyataan 30 .....	107
Tabel 4.65 Perolehan Uji One Sample Kolmogorov Smirnov .....	110
Tabel 4.66 Hasil Uji Regresi .....	112
Tabel 4.67 Hasil Uji F.....	112
Tabel 4.68 Hasil Koefisien Regresi Linier Sederhana.....	113