

**ANALISIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN
ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA
USAHA KECIL MENENGAH KOPIAH BMH DI KABUPATEN
GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

AKBAR GINANJAR GUMIRANG
NIM : 2011210764

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
DAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT PADA USAHA KECIL MENENGAH
KOPIAH BMH DI KABUPATEN GRESIK**

Diajukan Oleh :

Oleh :

AKBAR GINANJAR GUMIRANG
NIM : 2011210764

**Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan**

**Dosen Pembimbing,
Tanggal : *M. A. 2016***


(Prof. Dr. Dra. Fatik Suryani, Psi., M.M.)

SKRIPSI

**ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
DAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT PADA USAHA KECIL MENENGAH
KOPIAH BMH DI KABUPATEN GRESIK**

Disusun Oleh :

AKBAR GINANJAR GUMIRANG

NIM : 2011210764

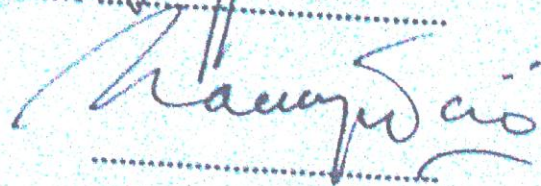
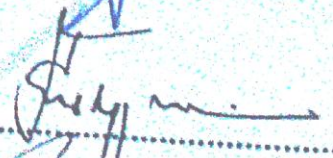
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs. Soni Harsono M.Si.

Sekretaris : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M

Anggota : Drs.Ec. Harry Widiantoro M.Si.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Akbar Ginanjar Gumirang
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 25 Juni 1993
N.I.M : 2011210764
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Analisis Customer Relationship management
dan Electronic Customer Relationship
Management pada UKM Kopiah BMH di
Kabupaten Gresik

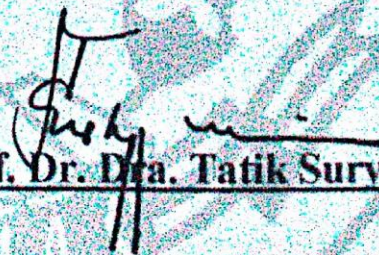
Ketua Program Sarjana Manajemen Dosen Pembimbing,

Tanggal : 4-4-2016

Tanggal : 4-4-2016



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)



(Prof. Dra. Tatik Survani, Psi., M.M.)

MOTO

Awal yang sulit membuat akhir yang indah

(John Heywood)

Keberhasilan tercapai dengan mengembangkan kekuatan kita, bukan dengan meniadakan ketakutan

(Maerlyn Vos Savant)

PERSEMBAHAN

Syukur alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan anugerah yang berharga berupa kesehatan, kekuatan, ilmu yang bermanfaat, kemudahan serta kelancaran sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menurunkan kejalan yang penuh cahaya. Terimakasih kepada yang telah memberikan inspirasi dan motivasi yang positif sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terimakasih. . . .

1. Teristimewa untuk almarhum bapak saya yaitu Slamet Mulyono, ibuk saya yaitu Ninik Mahmudah dan kakan saya Senik Birah Rahma Wati dan Moch. Eko Firdausi dan sikecil Nabila Bilqis AL-Mairah yang selalu memberikan kasih sayang , perhatian, do'a, semangat dan bantuan serta dukungan. Semua begitu berarti bagi saya dan menjadi sebuah motivasi untuk slalu optimis dalam melangkah menuju masa depan.
2. Untuk bude saya yaitu Prihandini , bude Janatin, pakde saya Anwar Hidayat yang selalu memberi dukungan baik moran dan spiritual kepada saya.

3. Untuk cah ayu Rizka Kusuma Wardani yang selalu mendukung dan memotivasi serta selalu menemani dalam menyelesaikan skripsi baik hujan dan kepanasan.
4. Kepada saudara sepupu saya yaitu mbak Ayu, Mbak Nindy, Mbak Ani, Cicy, Dela, Fara, yang telah memberikan semangat kepada saya.
5. Untuk sahabat pramuka saya kak sugi', kak Dewi, Indah, Yalek, Devi, Nessa, Yhogi yang selalu mendukung dan memotifasi saya.
6. Untuk sahabat saya kampus Akim, Erik, Muiz, Arif, yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
7. Untuk sahabat kost yaitu Rizal, Haris, Mas Adit, Fajar, Huda yang selalu memberi dukungan dan spiritual.
8. Untuk UKM Kopyah BMH di Gresik yang sudah membantu saya dalam penelitian ini.

Untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat nikmat dan hidayah-Nya sehingga setelah melalui proses yang cukup panjang, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA USAHA KECIL MENENGAH KOPIAH BMH DI KABUPATEN GRESIK”.

Penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana (Pendidikan Strata Satu) jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tentu tidak terlepas dari berbagi pihak yang turut membantu dalam memecahkan masalah yang timbul selama proses penyusunan skripsi. Untuk itu, dalam dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi S.E,M.Fin. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh ,S.E.,M.T. selaku ketua jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan masukan, pengarahan, serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati M.M. selaku dosen wali, Bapak dan Ibu dosen pengajar di STIE Perbanas Surabaya yang telah membekali ilmu

selama perkuliahan kepada penulis, serta civitas akademis yang telah membantu penulis.

5. Bapak Pimpinan serta karyawan UKM kopyah BMH Gresik yang telah memberikan informasi dan meluangkan waktunya serta memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.

Akhir kata dari penulis ingin mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca atau pihak-pihak yang membutuhkan, dan tak lupa penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang berguna untuk perbaikan skripsi ini.

Surabaya,..... Maret 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK / RINGKASAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TUJUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Customer Relationship Management	14
2.2.2 CRM dan internet	20
2.2.3 E-CRM	22
2.2.4 Tahapan CRM dan E-CRM	23
2.2.5 CRM Pada Usaha Kecil Menengah	27
2.2.6 E-CRM Pada Usaha Kecil Menengah	28
2.3 Kerangka Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Batasan Penelitian	32
3.3 Identifikasi Variabel	32
3.4 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5 Unit Amatan, Unit Analisa, Dan Sumber Informan	35
3.5.1 Unit Amatan Dan Unit Analisa	35
3.5.2 Sumber Informan	35
3.6 Data Dan Metode Pengumpulan Data	36
3.6.1 Jenis Data	36
3.6.2 Metode Pengumpulan Data	36

3.7 Tahapan Penelitian Dan Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1 Tahapan Penelitian.....	37
3.7.2 Analisis Deskriptif	40
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN.....	43
4.1 gambaran Umum Perusahaan	43
4.2 Analisis Data	47
4.2.1 Customer Relationship Management	47
4.2.2 Electronic Customer Relationship Management.....	51
4.3 Pembahasan	52
4.3.1 Analisis CRM pada UKM Kopiah BMH	52
4.3.2 Kondisi Pendukung CRM dan E-CRM.....	55
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Keterbatasan Penelitian	58
5.3 Saran	59

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	13
Tabel 2.2 Persamaan Dan Perbedaan CRM dan E-CRM.....	23
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Kualitatif untuk CRM.....	32
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Kualitatif Untuk E-CRM.....	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	29
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Draft Wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi

Lampiran 3 : Jadwal Penulisan Skripsi

Lampiran 4 : Surat Pernyataan

**ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
DAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT PADA USAHA KECIL MENENGAH
KOPIAH BMH DI KABUPATEN GRESIK**

Akbar Ginanjar Gumirang
STIE Perbanas Surabaya
Email : akbarbariz@gmail.com

ABSTRACT

Management of the relationship between producers and consumers is currently divided into two ways : Customer Relationship Management (CRM) dan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM). CRM is a process of marketing a product directly, whereas e – crm is a process of marketing a product by combining human resources and technology to increase turnover. The purpose of this study is to analyze the function and application management system crm and ecrm, in the case expanding sales, turnover increased, and consumers are becoming loyal to BMH. Object of research used in this study are small and medium bussines (SMEs) Kopiah BMH in Gresik district. This research is a descriptive qualitative research in the form of case studies in small and medium bussines (SMEs) Kopiah BMH in Gresik District. CRM and E-CRM not only gauges the performance of the company, but is a form of transformation of a total strategy to all levels within the organization. With a comprehensive performance measurement is not just a measure of financial, such as the level of customer satisfaction, product innovation, corporate development, and employee development. The company ability to meet the level of customer satisfaction, product innovation, and human resources processing will give a strong advantage to the company concerned

Keyword : CRM, E-CRM