

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA
PT. HUME SAKTI INDONESIA GUNA MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
KONSUMEN**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Vokasi Universitas Airlangga untuk Memenuhi Syarat
guna Memperoleh Gelar Profesi Ahli Madya Pemasaran



Oleh :

MONI FANDIKA RAHMAN

151710813048

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2020

HALAMAN SCAN KTM



LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA
PT. HUME SAKTI INDONESIA GUNA MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
KONSUMEN**

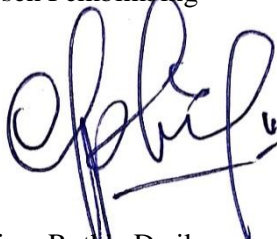
Disusun Oleh:

MONI FANDIKA RAHMAN

NIM: 151710813048

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing



Tanggal

Phima Rutula Dwikesurhasari, S.E, M.SM.
NIP: 198706302015043201

20 Juli 2020

Koordinator Program Studi, D-III Manajemen Pemasaran



FAKULTAS VOKASI

Tanggal

Edwin Fiatiano, S.Sos, M.Si.
NIP: 197311021998031003

08 Juli 2020

Dosen Penguji 1



Tanggal

Edwin Fiatiano, S.Sos, M.Si.
NIP: 197311021998031003

08 Juli 2020

Dosen Penguji 2


813048 - 22/6/2020

Damar Kristanto, S.E., M.SM.
NIP: 198905022018083101

Tanggal

22 Juni 2020

**LEMBAR ORISINALITAS
TUGAS AKHIR**

Saya Moni Fandika Rahman (151710813048) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir yang saya buat ini merupakan asli dan benar-benar karya saya sendiri, bukan karya orang lain yang mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir tidak terdapat karya yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi-sanksi sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 27 Mei 2020



Moni Fandika Rahman

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kesehatan, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugs Akhir yang berjudul “Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT. Hume Sakti Indonesia Guna Mempertahankan Loyalitas Konsumen” ini sesuai waktu yang telah direncanakan.

Terselesaikannya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Untuk itu kiranya tidak berlebihan apabila pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Widi Hidayat, SE., M.Si., Ak, selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga (UNAIR), yang telah memberikan ijin penelitian dan juga praktik kerja lapangan.
2. Edwin Fiatiano S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Vokasi UNAIR yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian dan praktik kerja lapangan untuk menyelesaikan tugas akhir.
3. Phima Ruthia Dwikesumasari, S.E, M.SM, selaku dosen pembimbing serta dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan, dorongan serta arahan pemikiran yang sangat berguna bagi penulis untuk menyelesaikan tuags akhir ini.
4. Segenap dosen Manajemen Pemasaran Vokasi UNAIR yang telah banyak memberikan ilmu dan dorongan.
5. Ibu penulis yang selalu memberikan do'a, arahan, dorongan, motivasi, dan semangat tak henti-hentinya kepada penulis hingga terselesaikannya tugas akhir

ini. semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan memberikan balasan terbaik untuk beliau.

6. Untuk keluarga penulis, Kakak, dan saudara kembar penulis yang telah memberikan dorongan dan banyak membantu penulis hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
7. Untuk kerabat penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada sahabat sejak SMA, Galuh dan Clara, yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi kepada penulis hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Terimakasih banyak.
9. Untuk bapak Bagus, selaku HRD & GA PT. Hume Sakti Indonesia yang telah bersedia memberikan izin untuk melakukan praktik kerja lapangan serta selalu memberikan arahan dan bimbingan selama praktik kerja lapangan.
10. Untuk bapak Denny, selaku Staff Pemasaran bagian *Spun Pile* yang telah bersedia memberikan izin untuk melakukan penelitian di Bagian Pemasaran PT. Hume Sakti Indonesia.
11. Untuk kelompok belajar penulis “Strongers”. Terimakasih untuk Khodijah, Alan, Mayvia, Anisah dan Shahlia yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
12. Untuk teman seperjuangan kelompok bimbingan ibu Phima, yang telah memberikan semangat dan selalu memberikan bantuan kepada penulis hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
13. Dan seluruh pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan kebaikan dan balasan atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis. Selanjutnya, penulis menyampaikan permohonan maaf kepada

semua pihak apabila selama penulisan ini, penulis telah melakukan kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 27 Mei 2020

Penulis