

**PENGEMBANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN  
*BUSINESS TO BUSINESS*:PADA DHL EXPRESS  
CABANG SURABAYA**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai  
Derajat Magister Manajemen



Oleh :

**YAKUTTINAH MARJAN**

NIM. 041314353022

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2015**

## PERNYATAAN

Saya, ( Yakuttinah Marjan, 041314353022-MM ) menyatakan bahwa:

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 31 Juli 2015

( Yakuttinah Marjan )  
041314353022

**PENGEMBANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN  
*BUSINESS TO BUSINESS* :PADA DHL EXPRESS  
CABANG SURABAYA**

Diajukan oleh

Yakuttinah Marjan  
041314353022-MM

Telah disetujui oleh

Pembimbing Utama,

**Badri Munir Sukoco, PhD**  
NIP.197809112005011001

Tanggal:

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga

**Sri Gunawan, DBA**  
NIP. 196212221987011001

Tanggal:

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa:

Nama : Yakuttinah Marjan  
NIM : 041314353022-MM

Telah melakukan perbaikan terhadap Tesis yang berjudul **Pengembangan *Customer Relationship Management* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan *Business to Business* : Pada DHL Express Cabang Surabaya** sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

**Dr. Infrianawati Usman, SE., Msc.**

**Badri Munir Sukoco, Ph.D.**

Anggota,

**Dr. Sri Hartini, SE., MSi.**

**F.A Handoko Sasmito, MBA**

**Osaka Yusuf Hadi**

**Faizal Riza**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan berkah, rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis berjudul “Pengembangan *Customer Relationship Management* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan *Business to Business* : Pada DHL Express Cabang Surabaya” ini dengan lancar.

Dalam penulisan tesis ini tentu saja masih banyak terdapat kekurangan karena itu, penulis tidak menutup diri terhadap kritik membangun dari berbagai pihak demi perbaikan di masa depan.

Dengan selesainya penulisan tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu support dalam setiap doa, putra tercinta Muhammad Fayruzzaheed, banyak waktu yang terlewati atas segala kesibukan Mama. Mama berjanji akan menebus semua ini dimasa yang akan datang
2. Bapak Badri Sukoco, PhD selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktunya untuk melakukan pengarahan, koreksi, bimbingan dan semangat kepada penulis hingga selesainya penulisan tesis ini
3. Bapak Sri Gunawan, DBA selaku direktur Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, yang memberikan arahan tentang pemilihan topik tesis

4. Pimpinan DHL Express Cabang Surabaya dan *timrelationship*: Firman, Daniel, Leony, Zomi, Ummu, dan Lia yang telah memberikan kesempatan, arahan dan dukungan dan semangat dalam melaksanakan pengerjaan tesis ini
5. Pelanggan DHL Express area Surabaya Selatan dan Sidoarjo yang telah berkontribusi baik memberikan revenue, masukan, arahan, waktu dan pemikiran dalam wawancara sehingga dapat terselesaikannya thesis ini
6. Teman-teman MM41 dan para “pejuang thesis&toefl” yang dengan gigih serta penuh semangat. Suatu saat akan merindukan masa dimana kampus menjadi rumah kedua kita
7. Bapak Tuwari, Mbak Ina, Ibu Rita, Ibu Asih, Mbak Istiwi dan seluruh staf dan karyawan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis
8. Seluruh teman-teman Magister Manajemen dan Magister Sains Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang sudah memberikan banyak dukungan semangat kepada penulis
9. Semua pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dan mendukung penulis

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT menjadikan tesis ini sebagai sesuatu yang bermanfaat dan membawa barokah bagi banyak pihak. Amien Ya Robbal Alamin.

Surabaya, 31 Juli 2015



( Yakuttinah Marjan )  
041314353022