

DAFTAR PUSTAKA

- Albetris, dan Fadil Iskandar. 2020. "Analisis Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi (Studi pada Laboratorium Statistik Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi)." *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 11(2):85. doi: 10.33087/eksis.v11i2.198.
- Ariga, Abdul Rahman, Ahmad Supaidi, Izhah Aslamiah, dan Ali Ibrahim. 2018. "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi Bges Pada PT Telkom Witel SumSel." *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 9(1):72–78. doi: 10.21009/JRMSI.009.1.05.
- Aryani, Dwi, dan Febrina Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmu Administrasi dan organisasi* 17(2):114–26.
- Assauri, Sofian. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Attas, Anne. 2018. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus bank BNI cabang palopo)." *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo* 4(1):1–5. doi: 10.35906/jm001.v4i1.296.
- Bodroastuti, Ngatmo Tri. 2021. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang." *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala*.
- Dewi, Ayu Abriyanti Chandra, dan Hatane Samuel. 2015. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 3(1):1–9.
- Dyantina, Ovi, Mira Afrina, dan Ali Ibrahim. 2012. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)." *Jurnal Sistem Informasi (JSI)* 4(2):516–29.
- Ersi, Dzikiryati Yuni, dan Hatane Samuel. 2014. "Analysis CRM, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Produk UKM Berbasis Bahan Baku Terigu Di Jawa Timur." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 8(1):1–8. doi: 10.9744/pemasaran.8.1.1-8.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Habibillah, M. Wildan, Egha Gyska Amanda, Vina Chandrawati, dan Zeni Firdayani. 2018. "Pengaruh CRM Terhadap Kepercayaan Konsumen serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Survey pada Petani Desa Donowarih, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang." *CAKRAWALA* 12(1). doi: 10.32781/cakrawala.v12i1.263.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Henriawan, Desan. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Copetition* VI(2):71–82.
- Herawati, L. 2016. *Uji Normalitas Data Kesehatan Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Poltekes Jogja Press.
- Hidayat, Rachmad, dan Wahyu Budi Prakoso. 2018. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan Oyisam Clothing Malang." *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)* 3(1):34–42.
- Imasari, Kartika, dan Kezia Kurniawati Nursalin. 2011. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT BCA Tbk." *Fokus Ekonomi (FE)* 10(3):183–92.
- Irawan. 2004. *Pengantar Ekonomi Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Irawan, Andhi. 2019. "Analisis Customer Relationship Management (CRM) terhadap Customer Relationship Quality (CRQ) dan Customer Lifetime Value (CLV) Rumah Zakat di Indonesia." *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi* 10(1):99. doi: 10.18592/at-taradhi.v10i1.2802.
- Irawan, Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Iriandini, Anggita Putri, Edy Yulianto, dan M. Kholid Mawardi. 2015. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 23(2):8.
- Janna, Nilda Miftahul, dan H. Herianto. 2021. *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS. preprint*. Open Science Framework. doi: 10.31219/osf.io/v9j52.
- Kotler, Philip, dan Kevill Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. ed. 12, Terjemahan Benyamin Molan. Jakarta: Jakarta Indeks.
- Kotler, Philip, dan Kevill Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 jilid 1, Terjemahan Molan Benyamin. Indonesia: PT. Indeks.

- Kundre, Albertus Januaris, Irya Wisnubadhra, dan Thomas Suselo. 2013. "Penerapan Customer Relationship Management Dengan Dukungan Teknologi Informasi Pada PO. Chelsy." *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia STMK AMIKOM Yogyakarta* 7.
- Long, Choi Sang, Raha Khalafinezhad, Wan Khairuzzaman Wan Ismail, dan Siti Zaleha Abd Rasid. 2013. "Impact of CRM Factors on Customer Satisfaction and Loyalty." *Asian Social Science* 9(10):p247. doi: 10.5539/ass.v9n10p247.
- Maftuhah, Siti, Diah Yulisetiari, dan Abdul Halim. 2014. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember." 6.
- Mashuri. 2020. "Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam." *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi kita* 9(1):54–64.
- Maulana, Ade syarif. 2016. "Pengaruh Kualitas pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI." *Jurnal Ekonomu* Volume 7 Nomor 2.
- Maulana, Wahyu, dan Devi Lestari Pramita Putri. 2018. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan XL Axiata Sampang." *Makro: Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 3(2):225–38. doi: 10.36467/makro.2018.03.02.07.
- Mimi, SA, dan Khairina Natsir. 2018. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen Apartemen Mediterania Garden Redidence Di Jakarta Barat." *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis* 2(1):164–73.
- Molle, Meylisa A., Silvy I. Mandey, dan Christoffel Kojo. 2019. "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Royal's Resto And Function Hall Di Kota Ternate." *Jurnal EMBA* 7(1):871–80.
- Munshi, Jamal. 2014. "A Method for Constructing Likert Scales." *SSRN Electronic Journal*. doi: 10.2139/ssrn.2419366.
- Noor, Juliansyah. 2014. *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta: Grasindo.
- Nugroho, Adhitya Ari. 2015. "Sejarah Singkat Telkomsel." *Kompasiana.com*.
- Nuryadi, Tutut Dewi Astuti, Endang Sri Utami, dan Budiantara. 2017. *Dasar-dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media.
- Oliver, Richard L. 2014. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Padmavathy, C., M. S. Balaji, dan V. J. Sivakumar. 2012. "Measuring Effectiveness of Customer Relationship Management in Indian Retail Banks" disunting oleh S. K. Roy. *International Journal of Bank Marketing* 30(4):246–66. doi: 10.1108/02652321211236888.

- Panjaitan, Januar Efendi, dan Ai Lili Yuliati. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung." *DeRaMa Jurnal Manajemen* 11(2):25.
- Panjaitan, Wenty, Darwin Lie, Marisi Butarbutar, dan Ady Inrawan. 2018. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Persepsi Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD PN Silitonga Serbelawan." *Jurnal MAKER* 4(1).
- Prabawa, Agus. 2011. "Customer Relationship Management Sebagai Strategi Membangun Loyalitas." *Majalah Ilmiah EKonomi* 14(1):1–38.
- Putri, Yulia Larasati, dan Hardi Utomo. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *Among Makarti* 10(19). doi: 10.52353/ama.v10i1.147.
- Putro, Shandy widjoyo, Hatane Samuel, dan Ritzky Karina M. R. Brahmana. 2014. "Pengaruh kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Gardes Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2(1):1–9.
- Rachmawati, Rina. 2014. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Teknobuga* 1(1):14.
- Rahmawati, Yani Oktianur, Aini Kusniawati, dan Iwan Setiawan. 2019. "PENGARUH CUSTOMER REATIONSHIP MANAGEMET DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SEPEDA MOTOR YAMAHA (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis)." 1:14.
- Rai, Alok Kumar, dan Srivastava Medha. 2013. "The Antecedents of Customer Loyalty: An Empirical Investigation in Life Insurance Context." *Journal of Competitiveness* 5(2):139–63. doi: 10.7441/joc.2013.02.10.
- Ratnasari, Dewi, Ira Nursehah, Maulidiya Miftahul Ghina, dan Abdul Yusuf. 2021. "Pengaruh E-CRM dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Matahari Departement Store Karawang." *Forum Ekonomi* 23(1):164–71.
- Rohaeni, Heni, dan Nisa Marwa. 2018. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ecodemica* 2(2):7.
- Rosinta, Emma, dan Doli Hasibuan. 2018. "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi Penjualan Berbasis Web PT. Buana Telekomindo." *Junal TIMES* VII(1):8–14.
- Rustam, Muhammad. 2017. "Internet dan Penggunaanya (Survei di Kalangan Masyarakat Kabupaten Takalar Provinsi Sulawesi Selatan)." *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 21(1):13–24.

- Sadjiarto, Arief. 2015. "Pemanfaatan Internet Oleh Guru Akuntansi SMK-BM Kota Salatiga Sebagai Sumber Belajar." *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Ekonomu & Bisnis Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Safira, Thasya, Muhammad Yusuf Saleh, dan Hasanuddin Remmang. 2020. "Pengaruh Customer Relationship Mangement (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Mellalui Kepuasan Pelanggan Pada PT Pelabuhan indonesia IV (Persero) cabang Ambon." *Indonesian Journal of Business and Management* 3(1):66–70. doi: 10.35965/jbm.v3i1.593.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. "The Effect of Organizational Culture On Lecturers' Job Satisfaction and Performance (A Research in Muhammadiyah University throughout East Java)." *International Journal of Learning and Development* 3(3):1. doi: 10.5296/ijld.v3i3.3673.
- Sanjaya, Lukman Jefri, dan Dian Ratna Sawitri. 2017. "Hubungan Antara Kenyamanan Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Pengguna Layanan Go-Jek Di Semarang." *Jurnal Empati* 6(4):149–56.
- Santoso, Singgih. 2015. *Menguasai Statistik Multivariat*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sarwono, Jonathan. 2011. "Mengenal Path Analysis: Sejarah, Pengertian dan Aplikasi." *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* 11(2):285–96.
- Seiders, Kathleen, Glenn B. Voss, Jeff Inman, Cheryl Nakata, K. Sivakumar, Paul Bloom, Steve Hoeffler, Ronald C. Goodstein, Brian Wansink, David Henard, Mitzi Montoya-Weiss, Sandy Jap, Rick Andrews, Danny Weathers, Peter Golder, Mike Ahearne, Eli Jones, Jagdip Singh, Deepak Sirdeshmukh, Linda Ferrell, O. C. Ferrell, Rebecca Slotegraaf, dan Rosann Spiro. 2005. "Marketing Theory and Applications." *American Marketing Association* 16(312):317.
- Selnes, Fred. 1993. "An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty." *European Journal of Marketing* 27(9):19–35. doi: 10.1108/03090569310043179.
- Semuel, Hatane. 2012. "Customer Relationship Mangement Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 7(1):33–41. doi: 10.9744/pemasaran.7.1.33-41.
- Setyaleksana, Bony Yosua, Suharyono, dan Edy Yulianto. 2017. "Pengaruh Customer Relationship management (CRM) Terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 46(1):7.
- Setyaningsih, Sri. 2020. *Penguatan Sumber Daya Manajemen Pendidikan Melalui Analisis Jalur (Path Analysis) & Metode SITOREM*. Cetakan Kesatu. Bandung: Alfabeta.

- Shaw, Robert. 1999. "CRM Definitions - Defining Customer Relationship Marketing and Management." *HOTT Guide Vieweg+Teubner Verlag, Wiesbaden*. doi: http://doi.org/10.1007/978-3-322-84961-8_2.
- Sheth, Jagdish N., Atul parvatiyar, dan G. Shainesh. 2002. *Customer Relationship Management: Emerging Concepts, Tools and Application*. McGraw-Hill Education / India (16 Nov. 2000).
- Sholeha, Ludviyatus, Sutrisno Djaja, dan Joko Widodo. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahas Sumber jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi." *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial* 12(1):15. doi: 10.19184/jpe.v12i1.6465.
- Stanton, William J. 2008. *Fundamental of Marketing*. 10 Edition. New York: Mc. Graw-Hill International edition.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suharso, Edwin Sugito. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Resmi Yamaha CV. Sarana Makmur Sejahtera (SMS) Motor Di Surabaya." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 2(2):16.
- Sulistiyawati, Ni Made Arie, dan Ni Ketut Seminari. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar." *E-Jurnal Manajemen Unud* 4(8):2318–32.
- Swastha, Busu, dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Telkomsel. 2021. "Telkomsel Halo." *PT Telekomunikasi seluler*.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. ed. 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulfa, Rafika. t.t. "Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan." *Al-Fathonah: Jurnal Pendidikan dan Keislaman* 10.
- Umar, Husein. 2014. "Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier." *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* 01(02):12.
- Victor, Christian, Rotinsulu Jopie Jorie, dan Jacky S. B. Sumarauw. 2015. "Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Bank BCA Tbk Di Manado." *Jurnal EMBA* 3(2):671–83.

- Wahdian, dan Sri Dewi Setiawati. 2020. "Customer Relationship Management PT. Samsung Electronics Indonesia Di Tengah Pandemi Covid-19 Di Indonesia." *Linimasa: Jurnal Ilmu Komunikasi* 3(2):12.
- Wahyuni, Noor. 2014. "Uji Validitas dan Reliabilitas." *Binus University Quality Management Center*.
- Widi, Ristya. 2011. "Uji Validitas dan Reliabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi." *Stomatognathic (J.K.G. Unej)* Vol. 8 No. 11.
- Wijaya, Billy Sentosa, dan Wilma Laura Sahetapy. 2019. "Analisis Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Satisfaction Serta Customer Loyalty (Studi Pada Kafe Damgo Makassar)." *AGORA* 7(1).
- Wildyaksanjani, Janiar Puspa, dan Dadang Sugiana. 2018. "Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero)." *Jurnal Kajian Komunikasi* 6(1):10–23. doi: 10.24198/jkk.v6i1.8754.
- Yohana, Gissela Putri, dan Hj Anik Lestari Andjarwati. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Medin Beauty)." 5:9.
- Yuliana, Yayuk. 2018. "UPAYA MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI PENDEKATAN KUALITATIF PADA KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DI FAKULTAS EKONOMI UMN AL WASHLIYAH MEDAN T.A 2013/2014." *JURNAL PENELITIAN PENDIDIKAN SOSIAL HUMANIORA* 2(2):282–89. doi: 10.32696/jp2sh.v2i2.68.
- Zahro, Nurul Ulfa, dan Bulan Prabawani. 2018. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. MNC Sky Vision-Indovision Semarang)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 7(1):10–18. doi: 10.14710/jab.v7i1.22569.
- Zaree, Ali, dan Mojtaba Darabpour. 2014. "Impact Of Customer Relationship Management On Customer Loyalty Chain Hotel." *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*. Vol. 3 No. 10(a).

LAMPIRAN

Lampiran 1 Persuratan 1.1 SK Pembimbing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Tamalanrea Makassar 90245
Telpn. : (0411) 585415, 583678 Fax : (0411) 587218
Email : feunhas@indosat.net.id

SURAT KEPUTUSAN

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS HASANUDDIN
Nomor : 3382/UN4.4/DA.08.04/2019

TENTANG

PENGANGKATAN KOMISI PENASEHAT TESIS BAGI MAHASISWA PROGRAM MAGISTER
AN. MUHAMMAD RAIS NOMOR INDUK MAHASISWA A012181002
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS HASANUDDIN

- Membaca : Surat, Usulan Ketua Program Magister Manajemen tanggal 10 April 2019 perihal usulan komisi penasehat dan rencana judul tesis bagi Sdr. **Muhammad Rais**
- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan bimbingan Tesis bagi Sdr. **Muhammad Rais** NIM : **A012181002** Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, dipandang perlu mengangkat Ketua dan Anggota Komisi Penasehat dalam rangka penyusunan Tesis bagi mahasiswa tersebut.
- b. Bahwa untuk keperluan butir (a) di atas, maka dipandang perlu menerbitkan surat keputusannya.
- Mengingat : 1. Keputusan Rektor Unhas No. 7343/J04/P/2001;
2. Keputusan Rektor Unhas No. 1067/J04/P/2003;
3. Keputusan Rektor Unhas No. 824/H4/P/2007;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
PERTAMA : Mengangkat Ketua dan Anggota Komisi Penasehat Tesis bagi Sdr. **Muhammad Rais** NIM : **A012181002** Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen pada Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin dengan susunan sebagai berikut:
1. Dr. Mursalim Nohong, SE., M.Si (Ketua)
 2. Dr. Abd. Razak Munir, SE., M.Si., M.Mkrg (Anggota)
- KEDUA : Segala biaya yang timbul sehubungan dengan Surat Keputusan ini dibebankan pada anggaran yang tersedia di Program Magister Manajemen Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan sampai dengan selesainya masa studi yang bersangkutan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Makassar
Pada Tanggal : 16 April 2019

Dekan,

Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM
Nip. 19640205 198810 1 001

Tembusan Kepada Yth:

1. Rektor UNHAS "sebagai laporan".
2. Dekan Sekolah Pascasarjana Unhas.
3. Wakil Dekan I dan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNHAS.
4. Ketua Program Studi Magister Manajemen.
5. Masing-masing yang bersangkutan untuk dilaksanakan.
6. Mhs (Muhammad Rais).
7. Pertinggal.

1.2 Permohonan Izin Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN

Jalan Kande Kampus Unhas Barraya No 100 Makassar Telp (0411) 325 342 - 334 083 Fax (0411) 327 697
Kode Pos 90153 Email mmunhasandeka@yahoo.com

Nomor : 8499/UN4.4.B/PT.01.04/2019
Lamp : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Makassar, 07 November 2019

Kepada Yth.

Pimpinan PT. Telkomsel

Jl. AP. Pettarani No. 03, Gedung Baruga Telkomsel, Kel. Manuruki

Kec. Rappocini, Makassar, 90222

Di-

Tempat

Dengan hormat, disampaikan bahwa dalam rangka penyelesaian tugas akhir (penyusunan Tesis) Mahasiswa yang tercantum di bawah ini :

Nama : Muhammad Rais
No. Induk Mahasiswa : A012181002
Jenjang Pendidikan : Magister (S2)
Konsentrasi : Manajemen Strategik

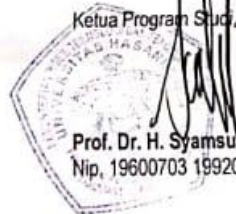
Akan mengadakan penelitian guna mendukung penulisan tesis yang berjudul :

"Implementasi Big Data Analytics dalam Memetakan Pola Perilaku Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan High Value Customer Area 4 Pamasuka PT. Telkomsel"

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon kiranya Bapak/Ibu mengizinkan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk mengadakan penelitian dan pengambilan data pada Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin.

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. H. Syamsu Alam, SE., M.Si., CIPM

Nip. 19600703 199208 1 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (sebagai laporan)
2. Peringgal

Lampiran 2 Instrumen Penelitian

No Responden:

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Terima kasih atas kesediaan Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Penelitian ini digunakan untuk menyusun tesis dengan judul "**Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pascabayar PT. Telkomsel Indonesia**".

Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenar-benarnya, dan membantu penelitian ini. Atas waktu dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih, semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Hormat saya,
Muhammad Rais

A. Data Responden

Petunjuk:

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda ceklis (√):

1. Nama Responden :
2. Asal daerah :
3. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Usia : 18-24 tahun 25-34 tahun
35-44 tahun > 45 tahun
5. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa PNS
Karyawan Swasta Wiraswasta
IRT Lain-lain
6. Menggunakan Kartu Halo/Telkomsel Halo
Ya Tidak

7. Lama pengguna nomor Telkomsel

< 6 bulan

6-12 bulan

1-2 tahun

2-5 tahun

> 5 tahun

B. Pertanyaan Kuesioner

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan yang anda anggap paling sesuai.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

CS = Cukup Setuju

N = Netral

CTS = Cukup Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	CTS	N	CS	S	SS
1.	Saya mendapatkan informasi dari Telkomsel secara berkesinambungan							
2.	Pelayanan Telkomsel memberikan kesan yang baik							
3.	Proses layanan Telkomsel sesuai dengan keinginan pelanggan							
4.	Saya pernah melakukan interaksi dengan <i>customer service</i> terkait upaya perbaikan kualitas pelayanan Telkomsel							
5.	Telkomsel halo memiliki jaringan yang luas dan stabil							
6.	Telkomsel halo menyediakan layanan tanpa batas meliputi kuota semua jaringan untuk data, SMS, dan telepon							
7.	Telkomsel halo menggunakan sistem tagihan sehingga pelanggan tidak lagi memikirkan pulsa							

8.	Proses untuk mendapatkan Telkomsel poin tidak rumit							
9.	Saya pernah ditawarkan produk telkomsel melalui SMS							
10.	Saya pernah mendapatkan informasi promo Telkomsel halo melalui SMS							
11.	Saya pernah ditawarkan penambahan batas pemakaian							
12.	Saya memiliki lebih banyak telkomsel poin dengan menggunakan telkomsel halo							
13.	Saya dapat mengatur batasan pemakaian dengan menggunakan telkomsel halo							
14.	Pembayaran tagihan Telkomsel Halo dapat dilakukan diberbagai channel pembayaran, seperti e-money, alfamart, atm, dll.							
15.	Telkomsel halo menyediakan akses gratis dan unlimited dibeberapa aplikasi pilihan seperti Whatsapp, LINE, Max Stream, Lazada, Tokopedia, Shoopee, Game Max dan Music Max							
16.	Telkomsel halo dapat digunakan sebagai alat pembayaran seperi layanan google play, berlangganan netflix, maupun <i>top up</i> koin games							
17.	Pelayanan telkomsel sesuai dengan yang saya harapkan							
18.	Telkomsel selalu mengutamakan kepuasan pelanggan							
19.	Telkomsel halo memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan							
20.	Paket internet telkomsel halo lebih murah dari produk telkomsel lainnya							
21.	Harga paket yang ditawarkan telkomsel halo masih terjangkau bagi konsumen							

22.	Telkomsel halo menyediakan pilihan kuota sesuai kebutuhan pelanggan							
23.	Saya merasa senang dengan kualitas produk telkomsel							
24.	Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan dengan menggunakan telkomsel halo							
25.	Saya merasa puas saat menggunakan produk telkomsel halo							
26.	Kemudahan mengakses pembayaran tagihan Telkomsel halo diberbagai channel pembayaran, seperti e-money, alfamart, atm, dll.							
27.	Telkomsel halo menggunakan sistem tagihan sehingga memudahkan dalam penggunaannya							
28.	Saya telah melakukan pembelian ulang paket telkomsel halo							
29.	Saya telah berlangganan menggunakan paket unlimited telkomsel halo							
30.	Saya melakukan pembelian ekstra kuota paket yang ditawarkan telkomsel halo							
31.	Saya tidak beralih ke penyedia jasa telekomunikasi selain telkomsel							
32.	Saya akan menggunakan telkomsel halo dan tidak berpengaruh dengan iklan produk lain yang sejenis							
33.	Saya merekomendasikan produk telkomsel halo kepada keluarga saya							
34.	Saya menyampaikan hal positif tentang telkomsel halo ke orang lain							
35.	Saya mendemonstrasikan keunggulan produk telkomsel halo kepada orang lain							

Lampiran 3 Data Penelitian

No	Customer Relationship Management																Kepuasan Pelanggan								Loyalitas Pelanggan												
	1.1						1.2					1.3					2.1			2.2			2.3		2.4			3.1			3.2		3.3				
			2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
1	6		5	4	4	5	6	6	7	7	7	5	6	5	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5
2	4		6	6	6	6	5	6	6	6	4	6	7	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
3	6		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6		7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7
5	5		6	6	7	6	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
6	7		7	7	7	7	6	7	4	5	4	7	4	7	6	3	2	4	6	5	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6
7	5		6	6	4	6	6	6	6	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6		7	6	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	5	5	7	6	7	6	7
9	6		6	5	6	4	6	6	6	7	6	5	7	7	7	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	7	7	6	6	4	5	5	6	5	5	
10	6		7	6	4	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	6	7	7	7	7	
11	7		2	2	4	3	5	6	4	7	7	4	6	2	6	4	2	1	3	5	3	5	3	3	2	4	6	6	4	6	6	4	4	4	4	4	4
12	2		5	6	2	5	5	6	5	6	6	2	6	6	6	2	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6	2	6	6	3	4	5	4	4
13	6		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
14	6		6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6
15	5		6	6	4	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	4	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	2	6	5	4	5	5	4	4
16	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	2	2	2	
17	6		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6		6	5	7	5	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	7	7	7	
19	4		4	4	7	4	6	7	6	6	6	6	3	2	7	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	7	7	7	7	7	3	3	4	4	4	
20	6		6	6	4	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	7	7	6	6	4	
21	6		6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	2	2	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	7	2	2	3	6	6	6	

22	7		6	6	5	3	4	5	5	7	7	6	4	6	7	5	4	5	5	4	2	3	4	5	5	5	7	7	7	4	4	1	2	4	4	4	
23	6		6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	5	6	7	7	6	6	6	6	5	6	7	7	6	7	5		
24	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	6	6	1	4	6	1	1		
25	6		6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
26	6		6	6	6	5	4	6	6	7	6	6	5	5	6	6	6	7	6	5	5	4	4	7	4	6	5	6	5	4	4	4	4	4	6	4	
27	6		6	6	7	4	5	4	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	
28	6		6	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
29	6		6	5	7	6	6	6	7	5	6	6	6	5	6	6	7	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	6	6	5	
30	7		6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	7		6	4	6	3	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	3	4	4	4	3	4	5	2	4	3	6	5	6	2	2	2	2	3	3	3	
32	7		6	5	6	6	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	6	
33	7		6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
34	6		7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4
35	7		7	7	6	6	7	7	7	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	7	7	6	
36	6		6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	
37	6		3	3	6	6	4	6	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	
38	6		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
39	6		5	6	2	4	4	4	1	7	1	1	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	6		7	4	6	7	2	7	4	6	6	2	4	6	7	7	7	6	7	6	3	4	4	6	7	7	7	6	6	2	2	6	6	6	6	6	
41	6		5	6	7	5	4	6	6	5	4	6	7	6	6	6	3	6	6	4	6	6	6	7	6	4	6	5	6	6	2	7	6	4	6	6	
42	6		6	5	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4
43	5		6	4	5	6	6	6	6	6	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4		5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	2	5	5	6	4	4	4	6	5	2	2	4	4	4	6	6		
45	6		6	4	6	6	4	5	4	7	7	4	4	4	7	4	6	5	5	5	4	4	4	5	4	4	6	5	4	5	4	3	3	4	4	4	
46	7		4	3	7	4	4	6	7	7	7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	4	4
47	6		6	6	2	5	6	6	6	2	6	2	2	6	6	6	2	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6	3	6	6	5	5	5	5	5	
48	6		6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	6	6	6	4	4	4	6	3	6	7	4	4	4	3	

49	4		6	6	6	6	6	2	6	6	6	2	4	6	6	6	6	4	6	6	6	3	4	4	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	6	6	
50	6		7	7	4	6	6	4	6	6	6	6	4	4	4	6	4	7	6	4	4	4	6	7	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	
51	6		6	4	2	7	6	6	5	7	6	3	5	4	7	6	4	4	5	7	6	5	7	6	6	6	7	1	5	5	6	6	4	6	7	6	
52	5		6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5	
53	6		6	6	6	7	7	6	5	7	7	7	5	6	4	7	7	7	6	6	4	4	4	6	7	6	6	6	6	4	4	4	4	3	4	5	5
54	7		6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	4	4	6	7	6	6	7	7	6	4	4	3	3	6	6	3	
55	4		7	7	7	7	7	7	7	2	6	6	2	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	7	7
56	4		7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	4	7	7	7	7	7	7	7	
57	3		6	6	2	6	6	6	6	6	2	2	4	4	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	4
58	4		6	5	4	4	3	6	6	6	6	2	2	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	2	7	7	1	7	7	7	7	
59	7		6	6	7	6	7	6	6	6	6	4	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7
60	6		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	6		7	6	4	7	7	6	5	6	5	4	4	5	6	6	6	6	6	6	4	5	5	7	6	5	6	5	4	6	6	5	6	6	7	6	7
62	6		7	6	6	6	6	6	5	6	6	4	4	6	6	6	4	6	7	6	4	4	4	7	6	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	6	
63	6		6	4	7	7	7	2	6	2	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6
64	7		7	6	2	6	6	7	7	7	7	4	4	4	7	2	2	6	6	6	4	6	6	7	7	7	7	7	6	4	7	7	7	7	6	4	
65	7		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
66	7		6	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	5	5	6	7	7	7	6	6	5	6	7	7	7	7	
67	6		7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	
68	5		5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	4	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	4	4	6	6	6		
69	6		5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	7	7	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	
70	6		7	7	5	6	5	2	5	7	7	6	2	2	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	
71	6		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	
72	7		7	6	6	5	7	5	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	4	5	7	7	6	6	7	6	7	7	6	7	5	7	
73	4		6	6	6	6	6	6	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	
74	7		6	5	4	5	6	7	6	7	6	6	5	6	6	6	7	6	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	4	6	6	5	6	6	
75	7		6	6	6	4	5	6	3	7	3	3	3	3	6	3	3	5	5	3	3	2	2	5	2	3	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	

76	5		6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	6	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	2	2	4	6	4		
77	4		6	7	5	7	7	5	5	5	2	1	5	3	1	2	3	6	5	1	4	4	7	6	3	6	4	7	2	4	6	2	3	7	5	4	
78	7		7	7	4	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6		
79	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
80	6		6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	4	4	5	6	5	5	5	6	6	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	4	5	5	
81	6		7	7	5	4	4	4	4	5	5	7	4	4	4	4	4	7	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
82	6		7	7	7	7	7	4	4	4	7	4	4	4	7	7	4	4	4	7	4	4	4	6	7	6	6	6	4	4	2	4	2	4	4	4	4
83	6		7	7	4	5	6	6	4	6	6	4	4	4	7	4	4	6	6	5	4	5	6	6	6	4	7	7	2	2	2	4	3	4	3	3	
84	6		6	6	5	6	5	5	7	6	5	5	5	5	5	5	5	6	7	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
85	7		7	7	6	7	4	6	6	2	2	6	2	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	2	4	6	6	4	6	6	6	6	4	4	2	2
86	6		6	6	4	7	5	4	7	6	6	6	5	5	4	6	6	6	6	6	6	4	4	4	6	4	6	6	4	6	4	6	4	5	5	5	5
87	6		6	5	6	7	7	4	6	6	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

VAR00012	Pearson Correlation	.697**	.701**	.601**	.779**	.655**	.673**	.733**	.484**	.533**	.518**	1	.483**	.613**	.708**	.572**	.398*	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.002	.003		.007	.000	.000	.001	.029	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	.447*	.575**	.500**	.331	.619**	.726**	.686**	.561**	.674**	.575**	.483**	1	.700**	.700**	.670**	.740**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.013	.001	.005	.074	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.007		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.428*	.877**	.811**	.377*	.738**	.638**	.616**	.463**	.489**	.380*	.613**	.700**	1	.626**	.501**	.640**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000	.040	.000	.000	.000	.010	.006	.038	.000	.000		.000	.005	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.594**	.628**	.563**	.522**	.537**	.736**	.890**	.582**	.846**	.758**	.708**	.700**	.626**	1	.475**	.423*	.829**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.003	.002	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.008	.020	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	.544**	.533**	.416*	.368*	.540**	.567**	.473**	.496**	.450*	.381*	.572**	.670**	.501**	.475**	1	.785**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.022	.045	.002	.001	.008	.005	.013	.038	.001	.000	.005	.008		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	.219	.634**	.516**	.223	.544**	.515**	.477**	.576**	.400*	.378*	.398*	.740**	.640**	.423*	.785**	1	.728**
	Sig. (2-tailed)	.245	.000	.004	.236	.002	.004	.008	.001	.028	.040	.029	.000	.000	.020	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Customer Relationship Management	Pearson Correlation	.669**	.861**	.770**	.644**	.785**	.858**	.833**	.719**	.741**	.679**	.810**	.822**	.824**	.829**	.737**	.728**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4.2 Olah data Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

		VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	KP
VAR00019	Pearson Correlation	1	.891**	.777**	.645**	.637**	.772**	.874**	.803**	.860**	.396*	.427*	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.030	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	.891**	1	.893**	.695**	.753**	.848**	.936**	.863**	.872**	.499**	.532**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00021	Pearson Correlation	.777**	.893**	1	.689**	.847**	.829**	.827**	.809**	.875**	.531**	.507**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	.645**	.695**	.689**	1	.726**	.724**	.709**	.654**	.721**	.394*	.433*	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.031	.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00023	Pearson Correlation	.637**	.753**	.847**	.726**	1	.898**	.765**	.785**	.851**	.603**	.579**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00024	Pearson Correlation	.772**	.848**	.829**	.724**	.898**	1	.877**	.936**	.889**	.683**	.628**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00025	Pearson Correlation	.874**	.936**	.827**	.709**	.765**	.877**	1	.887**	.899**	.586**	.640**	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00026	Pearson Correlation	.803**	.863**	.809**	.654**	.785**	.936**	.887**	1	.884**	.629**	.575**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

VAR00027	Pearson Correlation	.860**	.872**	.875**	.721**	.851**	.889**	.899**	.884**	1	.651**	.648**	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00028	Pearson Correlation	.396*	.499**	.531**	.394*	.603**	.683**	.586**	.629**	.651**	1	.937**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.030	.005	.003	.031	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00029	Pearson Correlation	.427*	.532**	.507**	.433*	.579**	.628**	.640**	.575**	.648**	.937**	1	.685**
	Sig. (2-tailed)	.019	.002	.004	.017	.001	.000	.000	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP	Pearson Correlation	.862**	.930**	.906**	.794**	.886**	.952**	.947**	.927**	.959**	.684**	.685**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4.3 Olah data Loyalitas Pelanggan

Correlations

		VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034	VAR00035	LOYALITAS PELANGGAN
VAR00031	Pearson Correlation	1	.162	.305	.151	.135	.364*	.486**	.543**	.491**
	Sig. (2-tailed)		.392	.101	.424	.477	.048	.006	.002	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00032	Pearson Correlation	.162	1	.221	.136	.361*	.640**	.313	.476**	.585**
	Sig. (2-tailed)	.392		.240	.474	.050	.000	.092	.008	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

VAR00033	Pearson Correlation	.305	.221	1	.335	.284	.279	.103	.227	.458*
	Sig. (2-tailed)	.101	.240		.071	.128	.136	.587	.229	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00034	Pearson Correlation	.151	.136	.335	1	.801**	.493**	.682**	.570**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.424	.474	.071		.000	.006	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00035	Pearson Correlation	.135	.361*	.284	.801**	1	.712**	.615**	.540**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.477	.050	.128	.000		.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00036	Pearson Correlation	.364*	.640**	.279	.493**	.712**	1	.646**	.723**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.048	.000	.136	.006	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00037	Pearson Correlation	.486**	.313	.103	.682**	.615**	.646**	1	.850**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.006	.092	.587	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00038	Pearson Correlation	.543**	.476**	.227	.570**	.540**	.723**	.850**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.002	.008	.229	.001	.002	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LOYALITAS PELANGGAN	Pearson Correlation	.491**	.585**	.458*	.770**	.813**	.852**	.833**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.011	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.4 Hasil uji reliabilitas

Scale: CR

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	16

Scale: KP

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	11

Scale: LOYALITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	8

4.5 Uji Analisis Path

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ^b		Enter

a. Dependent Variable: KP

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.995 ^a	.990	.990	2.72497

a. Predictors: (Constant), CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KP, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ^b		Enter

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.983 ^a	.967	.966	3.32572

a. Predictors: (Constant), KP, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

4.6 Hasil uji Anova

Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69456.016	1	69456.016	9353.779	.000 ^b
	Residual	727.694	98	7.425		
	Total	70183.710	99			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.066	.343		6.022	.000
	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	.620	.006	.995	96.715	.000

a. Dependent Variable: KP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31485.329	2	15742.665	1423.334	.000 ^b
	Residual	1072.861	97	11.060		
	Total	32558.190	99			

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KP, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.122	.490		4.330	.000
	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	.197	.077	.465	2.568	.012
	KP	.354	.123	.520	2.872	.005

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

Lampiran 5 Dokumentasi



Lampiran 6 Biodata

BIODATA

Identitas Diri

Nama : Muhammad Rais
Tempat, Tanggal Lahir : Pompaniki, 15 Maret 1993
Jensi Kelami : Laki-laki
Alamat Rumah : DSN Pombakka, Desa Pompaniki, Kec. Sabbang
No. HP : 085299610155
Alamat E-mail :

Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal

Tamat SD tahun 2005 di SD Negeri 384 Pompaniki Kab. Luwu Utara
Tamat SMP tahun 2008 di SMP Negeri 3 Lamasi Kab. Luwu
Tamat SMA tahun 2011 di SMA Negeri 2 Masamba Kab. Luwu Utara
Sarjana (S1) tahun 2015 di Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar

Pekerjaan dan Riwayat Pekerjaan

Pekerjaan : Karyawan swasta
Pangkat/jabatan : Staff

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya,

Makassar, Desember 2021

Muhammad Rais