

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN PELANGGAN  
DI PT MRT JAKARTA**



**MUTIARA KHAIRUNNISA  
NIM: 1805421021**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
2022**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## ABSTRAK

MUTIARA KHAIRUNNISA. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan di PT MRT Jakarta. Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap tingkat kepercayaan pelanggan di PT MRT Jakarta. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan juga informasi bagi perusahaan bagaimana sebuah persepsi perusahaan di mata masyarakat Indonesia serta bisa untuk menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategi kedepannya. Metode penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan total sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden yang didapatkan dari rumus Slovin. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi  $R^2$  dan uji T. Model persamaan regresi  $Y = 15,353 + 0,957x$ . Hasil uji regresi linear sederhana tersebut membuktikan adanya pengaruh antara *Customer Relationship Management* terhadap tingkat kepercayaan pelanggan di PT MRT Jakarta. Hasil uji koefisien determinasi *Customer Relationship Management* dipengaruhi sebesar 69,8% oleh kepercayaan pelanggan sedangkan sebesar 30,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Hasil uji T secara simultan variabel *Customer Relationship Management* (X) berpengaruh secara positif terhadap tingkat kepercayaan (Y)

**Kata Kunci:** Customer Relationship Management, Tingkat Kepercayaan Pelanggan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ABSTRACT**

MUTIARA KHAIRUNNISA. *The Influence of Customer Relationship Management on the Level of Customer Trust at PT MRT Jakarta. Department of Commercial Administration, Jakarta State Polytechnic.*

*This research aims to determine how much influence Customer Relationship Management has on the level of customer trust at PT MRT Jakarta. In addition, this research is expected to be a reference and also information for companies about how a company perceives in the eyes of the Indonesian people and can be taken into consideration in making strategic decisions in the future. This research method is a causal associative research with a quantitative approach. The sampling method in this study used a nonprobability sampling method with purposive sampling technique and the total sample in this study was 97 respondents obtained from the Slovin formula. Testing the instrument using validity and reliability tests. While the data analysis method used a simple linear regression test, the coefficient of determination  $R^2$  test and the T test. The regression equation model  $Y = 15.353 + 0.957x$ . The results of the simple linear regression test prove that there is an influence between Customer Relationship Management on the level of customer trust at PT MRT Jakarta. The results of the determination coefficient test of Customer Relationship Management are influenced by 69.8% by customer trust while 30.2% is influenced by other variables not discussed in this study. T test results simultaneously Customer Relationship Management variable (X) has a positive effect on the level of trust (Y)*

*Keywords: Customer Relationship Management, Customer Trust Level.*





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Mutiara Khairunnisa  
NIM : 1805421021  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan  
Judul : Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap  
Tingkat Kepercayaan Pelanggan di PT MRT Jakarta

Depok, 5 September 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Endah Wartiningsih, S.E.,M.M  
NIP 196410191989032001

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si  
NIP 196501311989032001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si  
NIP 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Mutiara Khairunnisa  
NIM : 1805421021  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan  
Judul : Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan di PT MRT Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 1 September 2022  
Waktu : 09.30 – 10.30 WIB

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**TIM PENGUJI**

Ketua Sidang : Endah Wartiningsih, S.E., M.M  
NIP 196410191989032001

Penguji 1 : Dewi Winarni S, S.E., M.Si  
NIP 195906041989102001

Penguji 2 : Erlyn Rosalina, S. Pd., M.Hum  
NIP 198711122019032011



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan Administrasi Bisnis, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 29 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Mutiara Khairunnisa  
NIM 1805421021





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan di PT MRT Jakarta”.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan dalam rangka pelaksanaan skripsi pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam pembuatan Skripsi ini ada banyak pihak yang terlibat dan membantu penulis baik secara moril maupun material untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Eng. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M. Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta sekaligus pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu, serta memberikan masukan, dukungan, dan arahan kepada penulis, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M. selaku Kepala Program D-IV Bisnis Terapan.
4. Endah Wartiningsih, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, serta memberikan masukan, dukungan, dan arahan kepada penulis, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun material serta selalu mendoakan penulis sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi.
7. Kak Raihan dan Kak Pipit yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun material serta selalu mendoakan penulis sehingga diberikan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi.

8. Ibu Syofya Ilham Ermayanti selaku Kepala Divisi *Customer Engagement* dari PT MRT Jakarta yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data selama melakukan Skripsi.
9. Bapak Akbar Rayyan Subekti selaku Kepala Departemen *Customer Relationship Management* (CRM) dari PT MRT Jakarta yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data selama melakukan Skripsi.
10. Bapak Randhy, Bapak Rubby dan Ibu Putri selaku *Customer Relationship Management* (CRM) *staff* dari PT MRT Jakarta yang menjadi pembimbing dan membantu penulis dalam proses pengumpulan data selama melakukan Skripsi
11. Rekan-rekan karyawan PT MRT Jakarta yang telah membantu, membimbing, dan mengajarkan penulis untuk melakukan kegiatan kerja dalam melaksanakan Skripsi.
12. Teman-teman ABT yang telah memberikan semangat dan masukan kepada penulis selama penulisan skripsi.
13. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun agar menjadi bahan evaluasi bagi penulis. Akhir kata, penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 29 Agustus 2022

Penulis

Mutiara Khairunnisa  
NIM 1805421021







Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Perumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Customer Relationship Management (CRM).....	10
2.1.1 Definisi CRM.....	10
2.1.2 Tujuan dan Manfaat CRM.....	11
2.1.3 Dimensi Penerapan CRM .....	12
2.1.4 Program CRM.....	14
2.2 Kepercayaan Pelanggan .....	15
2.2.1 Definisi Kepercayaan.....	15
2.2.2 Jenis Kepercayaan.....	16
2.2.3 Dimensi Kepercayaan .....	17
2.3 Hasil Penelitian/Jurnal yang Relevan .....	18
2.4 Deskripsi Konseptual .....	24



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.5 Perumusan Hipotesis.....	25
------------------------------	----

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
3.1.1 Waktu Penelitian.....	26
3.1.2 Tempat Penelitian .....	27
3.2 Metode Penelitian .....	27
3.2.1 Populasi dan sampel.....	27
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.2.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
3.2.4 Teknik Pengolahan Data.....	38
3.2.5 Teknik Analisis Data .....	38

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.2 Uji Instrumen .....	45
4.2 Hasil Analisis Data .....	49
4.2.1 Karakteristik Responden.....	49
4.3 Analisis Tanggapan Responden.....	53
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Relationship Management</i> (X).....	54
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan (Y) .....	59
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	66
4.4.2 Hasil Uji Linearitas.....	69
4.5 Uji Hipotesis .....	70
4.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	70
4.5.2 Analisis Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
4.5.3 Analisis Uji Statistik T.....	73
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	74

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Saran .....	78

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>
-----------------------	-----------





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Review Pengguna Aplikasi MRTJ pada App Store .....	7
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian atau Jurnal yang Relevan .....	19
Tabel 3. 1	Waktu Penelitian .....	26
Tabel 3. 2	Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3. 3	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	42
Tabel 4. 1	Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel CRM sebagai variabel X.....	46
Tabel 4. 2	Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Kepercayaan Pelanggan sebagai variabel Y .....	47
Tabel 4. 3	Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Variabel CRM sebagai variabel X .....	48
Tabel 4. 4	Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Variabel kepercayaan pelanggan .....	48
Tabel 4. 5	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Sumber Daya Manusia .	54
Tabel 4. 6	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Proses .....	56
Tabel 4. 7	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Teknologi .....	57
Tabel 4. 8	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kompetensi .....	60
Tabel 4. 9	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Integritas.....	61
Tabel 4. 10	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kesiapan Subjektif ....	63
Tabel 4. 11	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kesiapan Bergantung.	64
Tabel 4. 12	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	67
Tabel 4. 13	Hasil Uji Linearitas .....	69
Tabel 4. 14	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	70
Tabel 4. 15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	72
Tabel 4. 16	Hasil Uji Korelasi Secara Parsial .....	72
Tabel 4. 17	Hasil Uji Signifikansi Parsial T.....	74



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkiraan Pendapatan Software CRM.....	2
Gambar 1. 2 Target Penggunaan Transportasi Publik Jabodetabek.....	3
Gambar 1. 3 Jumlah Pengguna Jasa MRT .....	5
Gambar 1. 4 Rekap Komplain Aplikasi MRTJ .....	6
Gambar 2. 1 Skema Deskripsi Konseptual .....	25
Gambar 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	51
Gambar 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Gambar 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Intensitas penggunaan aplikasi MRTJ dalam kurun waktu sebulan.....	53
Gambar 4. 5 Grafik Histogram .....	68
Gambar 4. 6 Grafik Normalitas P-Plot.....	68

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Data Tabulasi Pre-Test .....	88
Lampiran 3 Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	92
Lampiran 4 Tabel R .....	97
Lampiran 5 Data Tabulasi Final.....	99
Lampiran 6 Tabel T.....	108
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	109



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah bagian yang penting dalam kehidupan masyarakat untuk menunjang berbagai macam aktifitas sehari-hari. Rata-rata masyarakat di Indonesia khususnya di daerah perkotaan memiliki kendaraan pribadi, anggapan mereka jika memiliki kendaraan pribadi dapat membuat kegiatan mereka lebih efektif dan efisien dari satu tempat ke tempat lainnya. Umumnya masyarakat Indonesia khususnya di daerah perkotaan, tidak memahami bahwa jumlah kenaikan kendaraan pribadi tidak diimbangi dengan pertumbuhan luas jalan yang tersedia. Kondisi ini menyebabkan munculnya masalah baru berupa kemacetan.

Kemacetan yang dihasilkan berdampak pada munculnya permasalahan baru berupa kerugian dari rendahnya ketepatan waktu yang dialami banyak masyarakat khususnya di perkotaan seperti Jakarta. Banyak pihak yang dirugikan seperti para karyawan menjadi terlambat bekerja dan juga anak-anak sekolah menjadi terlambat masuk sekolah. Kehadiran transportasi umum menjadi sebuah solusi yang diharapkan mampu mengatasi dari dampak kemacetan. Transportasi umum tersebut haruslah merupakan transportasi umum yang berkualitas, efektif, dan efisien agar pengguna kendaraan pribadi ingin beralih menggunakan transportasi umum, sehingga memperkecil kemungkinan terjadinya kemacetan di perkotaan besar seperti di Jakarta.

Indikator transportasi umum di atas dapat dikatakan menjadi salah satu indikator kepuasan bagi para pengguna transportasi umum. Indikator tersebut juga menjadi indikator yang harus dipenuhi oleh para perusahaan penyedia layanan transportasi umum. Banyaknya pesaing antara moda transportasi umum membuat perusahaan membutuhkan *Customer Relationship Management* sebagai strategi bisnis suatu perusahaan yang menjadi fokus utamanya adalah pelanggan perusahaan tersebut. Semakin efektif perusahaan dalam menggunakan informasi mengenai pelanggannya untuk memenuhi kebutuhan mereka, maka semakin



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

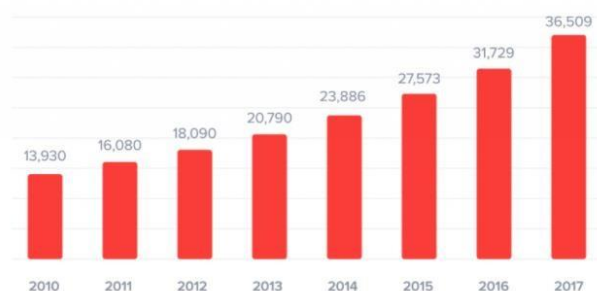
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

banyak keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan tersebut.

Menurut Lovelock dan Writz (2011:386), pengertian *Customer Relationship Management* menandakan seluruh proses menjalin dan menjaga hubungan dengan pelanggan dimana hubungan tersebut dapat menjadi jalan untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan. Ketika perusahaan mengecek setiap transaksi dari setiap sudut pandang pelanggan, perusahaan dapat melihat celah bisnis bahwa perusahaan dapat memberikan pengalaman yang lebih maksimal pada pelanggan, yang berpengaruh meningkatkan loyalitas pada perusahaan tersebut. Strategi CRM pada tahun-tahun sekarang menggunakan *software* yang bertugas untuk menyatukan seluruh informasi gabungan dari berbagai departemen di seluruh perusahaan untuk mendapatkan satu sudut pandang menyeluruh dari setiap pelanggan secara *real time*.

*Software* CRM memungkinkan menghadapi karyawan dari berbagai departemen seperti penjualan, pemasaran, dan dukungan pelanggan untuk membuat rekomendasi yang menghasilkan keputusan cepat dan terinformasi dari segala sesuatu mulai dari penjualan hingga peningkatan kualitas komunikasi pelanggan dan responsive hingga mengkoordinasikan manajemen penjualan dan kampanye pemasaran. Pada Statistik 2017, Gartner menemukan bahwa tren kebutuhan CRM terus akan terus meningkat. Gartner menemukan bahwa pendapatan perangkat lunak CRM telah melampaui sistem manajemen basis data untuk menjadi yang terbesar dari semua perangkat lunak.

CRM software revenue forecast  
(millions of U.S. dollars)



Gambar 1. 1 Perkiraan Pendapatan Software CRM  
Sumber: Gartner, 2017





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berkembangnya *software* CRM juga berpengaruh pada pertumbuhan sektor sektor industri di Indonesia. Salah satu industri yang terus berkembang adalah sektor transportasi publik. Menurut Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ), menargetkan penggunaan angkutan umum pada tahun 2016 ditargetkan sebesar 24%, pada tahun 2019 ditargetkan 40%, pada tahun 2024 ditargetkan 50% dan pada tahun 2029 ditargetkan 60%.



Gambar 1. 2 Target Penggunaan Transportasi Publik Jabodetabek  
Sumber: Bisnis Indonesia, 2019

Faktor lain yang terpenting dalam *Customer Relationship Management* adalah kepercayaan pelanggan. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada perusahaan. Kepercayaan merupakan suatu kesediaan untuk mengandalkan seseorang (mitra) terhadap suatu hal yang dipercaya, dalam berbagi tujuan dan nilai yang dipercayanya, kepercayaan yang dibuat ini dapat membangun adanya loyalitas merek bagi perusahaan (Charantimath:2017). Pentingnya kepercayaan untuk membangun suatu hubungan bersama dalam upaya meningkatkan loyalitas, perusahaan harus senantiasa meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dengan meningkatkan kepercayaan pelanggan, pencapaian komitmen pelanggan, maka loyalitas pelanggan dapat dibangun. Salah satu faktor utama pemilihan barang atau jasa bagi pelanggan adalah kepercayaan. Perusahaan menghasilkan barang atau jasa bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan dan mencapai komitmen pelanggan. Oleh karena itu, kepercayaan pelanggan yang diberikan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan juga pencapaian komitmen pelanggan. Jika komitmen pelanggan tercapai maka akan tercapainya loyalitas pelanggan. Dengan demikian, melalui loyalitas pelanggan dalam hal ini adalah peningkatan kepercayaan pelanggan serta tercapainya komitmen pelanggan dan dapat membangun jalinan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.

PT MRT Jakarta sebagai salah satu perusahaan angkutan umum di Jakarta, menjadikan *Customer Relationship Management* sebagai salah satu kegiatan yang terus dikembangkan secara berkelanjutan. Pada awalnya sebagai perusahaan di bidang transportasi, PT MRT Jakarta fokus untuk pengembangan transportasi umum saja, karena transportasi umum merupakan hal utama yang dibutuhkan oleh mayoritas orang ketika ingin bermobilisasi dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dengan misi MRT Jakarta yaitu mengembangkan dan mengoperasikan jaringan transportasi publik yang aman, terpercaya dan nyaman, maka ranah MRT Jakarta bukanlah hanya sekedar transportasi publik saja tetapi juga ingin memberikan kepercayaan yang optimal.

Dari ikhtisar laporan tahunan perusahaan dalam 2 tahun terakhir (2019 dan 2020); jumlah pengguna jasa MRT sepanjang tahun 2019 adalah 24.621.467 penumpang dengan rata-rata jumlah pengguna jasa sebesar 89.645 orang per hari. Angka ini berada di atas target, yakni 65.000 pengguna jasa per hari. Sedangkan, jumlah pengguna jasa MRT sepanjang tahun 2020 adalah 9.926.513 penumpang dengan rata-rata jumlah pengguna jasa sebesar 27.122 orang per hari.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	2020	2019	Pertumbuhan Growth (%)
Jumlah Pengguna Jasa <i>Number of Passengers</i>	9.926.513	24.621.467	(59)
Rata-rata Pengguna Jasa Per Hari <i>Daily Average of Passengers</i>	27.122	89.645	(69)
Rata-rata Pengguna Jasa Pada Hari Kerja <i>Weekday Average of Passengers</i>	32.968	92.477	(64)
Rata-rata Pengguna Jasa Pada Akhir Pekan dan Hari Libur <i>Weekend and Holiday Average of Passengers</i>	14.680	72.959	(80)

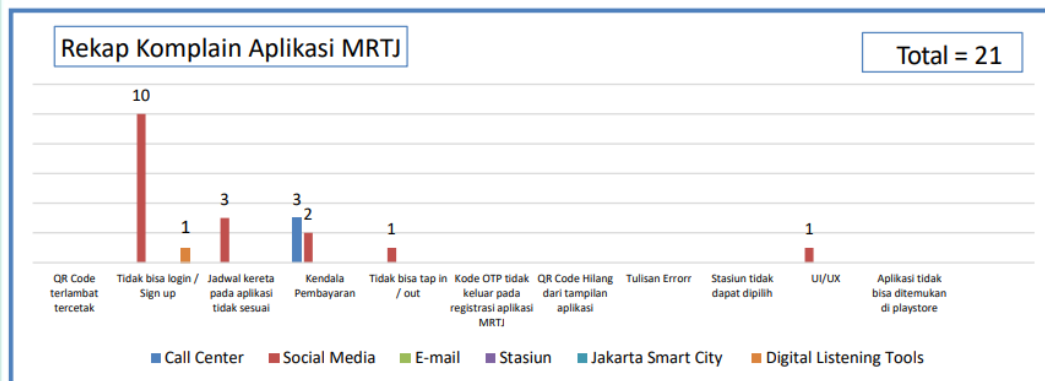
Gambar 1. 3 Jumlah Pengguna Jasa MRT  
Sumber: MRT Jakarta, 2021

Menghadapi situasi persaingan pasar yang semakin sengit saat ini membuat PT MRT Jakarta harus menerapkan strategi lain dalam persaingan. Program CRM yang sudah diterapkan sejak tahun 2020 perlu lebih ditingkatkan dan diefektifkan kembali, karena penerapan CRM dapat memiliki beberapa manfaat bagi perusahaan antara lain; mendorong loyalitas pelanggan, mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi operasional, peningkatan *time to market* dan peningkatan pendapatan (Achmad, 2011). Berdasarkan data yang ditunjukkan dalam *chart*, permasalahan pada kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan hal ini ditandai adanya pelanggan yang kesulitan tidak bisa *login* atau *sign up* sebanyak 11 keluhan, jadwal kereta pada aplikasi tidak sesuai sebanyak 3 keluhan, kendala pembayaran 5 keluhan, tidak bisa *tap in/tap out* sebanyak 1 keluhan dan tampilan UI/UX sebanyak 1 keluhan. Berdasarkan hal tersebut, perusahaan kurang membangun hubungan kerjasama yang baik kepada pelanggan dan dalam hal ini pelanggan merasa dirugikan atas perlakuan tersebut, hal ini membuat kurang kepercayaan pelanggan terhadap jasa transportasinya.




**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 4 Rekap Komplain Aplikasi MRTJ  
Sumber: Data diolah, 2022

Dari data App Store, dari aplikasi MRTJ sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2019 hingga tahun 2022, di dalam forum ini sudah terdapat 264 ulasan tentang aplikasi MRTJ. Fitur-fitur didalam aplikasi MRTJ ini bisa menavigasi ke stasiun terdekat, rute dari stasiun MRT Jakarta, informasi durasi perjalanan dan bisa membeli tiket perjalanan baik untuk *one way trip* maupun *two way trip*. Pada Appstore ini rangkuman rating aplikasi MRTJ berada di 2,9 dari 5,0. Peneliti mengambil beberapa bukti keluhan pelanggan dalam 4 tahun terakhir yaitu sejak tahun 2019 hingga tahun 2022.



Tabel 1. 1  
Review Pengguna Aplikasi MRTJ pada App Store

Tahun	Nama	Simpulan Review Pelanggan
2019	Delm4nik	Berdasarkan review pelanggan pada Appstore, ditemukan keluhan terhadap buruknya kualitas aplikasi MRTJ
2020	Haji Muhidin	Berdasarkan review pelanggan pada Appstore, ditemukan keluhan karena aplikasi yang tidak berfungsi dengan baik dan tidak informatif
2021	Yogafais	Berdasarkan review pelanggan pada Appstore, ditemukan keluhan terhadap buruknya kualitas aplikasi MRTJ karena tidak bisa melakukan pembelian tiket
2022	Bartholomeus88	Berdasarkan review pelanggan pada Appstore, ditemukan keluhan terhadap buruknya kualitas aplikasi MRTJ karena aplikasi tidak merespon

Sumber: Data diolah, 2022

Adanya beberapa keluhan pengguna aplikasi MRTJ pada Appstore tersebut, dapat dilihat bahwa MRT Jakarta belum bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan. Para pelanggan mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan MRT Jakarta kurang maksimal, seperti buruknya kualitas aplikasi MRTJ, aplikasi yang tidak berfungsi dengan baik serta tidak informatif, tidak dapat melakukan pembelian tiket serta aplikasi yang tidak merespon. Kondisi ini dapat menurunkan kepercayaan konsumen terhadap MRT Jakarta, maka dari itu MRT Jakarta perlu menjaga kepercayaan pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2012:203), kepercayaan adalah ketersediaan seorang individu atau perusahaan untuk mengandalkan suatu mitra bisnis, dari faktor interpersonal serta antar organisasi, persepsi kepercayaan yang ditimbulkan ini akan berkembang seiring dengan pengalaman. Terdapat beberapa penelitian mengenai kepercayaan yang menyatakan bahwa kepercayaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti yang terdapat pada penelitian terdahulu (Indriyani & Helling, 2018) yang menyatakan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik membuat suatu penelitian yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan Di PT MRT Jakarta.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

- a. Perusahaan membutuhkan *Customer Relationship Management* sebagai strategi bisnis suatu perusahaan dimana yang menjadi fokus utamanya adalah pelanggan perusahaan.
- b. *Customer Relationship Management* di PT MRT Jakarta kurang bisa membangun hubungan kerjasama yang baik kepada pelanggan karena ada beberapa masalah yang dihadapi pelanggan yang dapat mengakibatkan penurunan tingkat kepercayaan pelanggan pada perusahaan.
- c. Meningkatkan kepercayaan pelanggan dapat dilakukan dengan memperbaiki manajemen *customer relationship*.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis membatasi masalah yang akan dibahas, maka penulis hanya memfokuskan pada *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada PT MRT Jakarta khususnya yang menggunakan aplikasi MRTJ.

## 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah *Customer Relationship Management* dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan pada PT MRT Jakarta khususnya aplikasi MRTJ?
- b. Seberapa besar pengaruh *Customer Relationship Management* mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan pada PT MRT Jakarta khususnya aplikasi





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

MRTJ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap kepercayaan pelanggan PT MRT Jakarta khususnya aplikasi MRTJ.
- b. Untuk menganalisis dampak yang ditimbulkan *Customer Relationship Management* terhadap kepercayaan pelanggan PT MRT Jakarta khususnya aplikasi MRTJ.

### 1.6 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

- 1) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi dan juga informasi bagi perusahaan bagaimana sebuah persepsi perusahaan di mata masyarakat Indonesia serta bisa menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategi kedepannya.

- 2) Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran tentang *Customer Relationship Management* terhadap kepercayaan pelanggan.

- b. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- 1) Penelitian ini dapat memperdalam pengetahuan penulis dalam hal pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap tingkat kepercayaan pelanggan pada PT MRT Jakarta.
- 2) Penelitian ini diharapkan menambah referensi kepustakaan mengenai ilmu di bidang pelayanan prima yaitu *Customer Relationship Management* serta pengaruhnya terhadap kepercayaan pelanggan.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian ini tentang *Customer Relationship Management* terhadap kepercayaan pelanggan di PT MRT Jakarta, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. *Customer Relationship Management* secara parsial dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan di PT MRT Jakarta. Setiap adanya peningkatan kepercayaan pelanggan, maka *Customer Relationship Management* juga meningkat.
- b. *Customer Relationship Management* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan di PT MRT Jakarta. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi atau  $R^2$ , variabel independen *Customer Relationship Management* memberikan kontribusi sebesar 69,8% terhadap kepercayaan pelanggan di PT MRT Jakarta. Sedangkan sisa nilai 30,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan yang dibuat, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian variabel *Customer Relationship Management* yang diterima oleh pelanggan di MRT Jakarta sangat mempengaruhi kepercayaan pelanggan saat ini. Pengaruh tinggi atau rendahnya *Customer Relationship Management* yang diterima oleh pelanggan MRT Jakarta yang menggunakan layanan MRT Jakarta, dengan demikian diharapkan bahwa program *Customer Relationship Management* yang diberlakukan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan karena *Customer Relationship Management* sangat berperan penting terhadap keberlangsungan MRT Jakarta. PT MRT Jakarta harus dapat memberikan respon yang cepat kepada pelanggan setiap ada keluhan, dengan begitu kepercayaan pelanggan akan semakin meningkat.
- b. Hasil penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti kepercayaan pelanggan sehingga diharapkan akan mendapat hasil yang berbeda dan dapat memperbaharui hasil dari penelitian ini.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Charantimath, P. M. (2017). Total Quality Management. Pearson.
- Firmansyah, A. (2018). Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Sleman: Deepublish.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lukas, A. (2007). *Customer Relationship Marketing CRM Slide Presentation*. Jakarta: Ciptamaya.
- Lovelock, C. d. (Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7). 2011. Jakarta: Erlangga.
- Malau, H. (2017). Manajemen Pemasaran. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D. (2017). Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujono. 2017. "Metode Penelitian Administrasi dan Manajemen". Yogyakarta: Deepublish Publisher
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, & Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tunggal, A. W. (2008). *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Yahya, D. K. (2017). Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Husein Umar.

### Jurnal:

- Achmad, T. A. (2011). Pengaruh Customer Relationship Marketing (CRM) Terhadap Loyalitas Pengguna Matahari Club Card (MCC) pada Matahari Department Store MAL SKA Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*, 18(1), 1–12.
- Buttle, F. A. (2008). Word of Mouth: Understanding and Managing Referral Marketing. *Journal of Strategic Marketing*, 4.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Habibillah, M. W. (2018). Pengaruh CRM Terhadap Kepercayaan Konsumen serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Survey pada Petani Desa Donowarih, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang. *CAKRAWALA*, 12(1), 25-39.
- Imasari, K., & Nursalin, K. K. (2011). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk. *Fokus Ekonomi*, 10(3), 24464.
- Kincaid, J. W. (2003). *Customer Relationship Management*. Upper Saddle River.
- Kincaid, J. W. (2003). *Customer Relationship Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Munandar, A. S. (2011). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta : Universitas Indonesia (UI-Press).
- Promanjoe, Yopyter. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Keripik Suher. *Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis Vol 6 No.3*
- Sundari, E. D. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap loyalitas pelanggan pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia melalui program frequent flyer. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(6), 30-35.
- Setyaleksana, B. Y., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2017). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Sirait, D. P. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: The Effect of Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction. *DIGEST MARKETING*, 3(1), 79-8





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

Kepada: Yth. Saudara/Saudari

Perkenalkan saya Mutiara Khairunnisa mahasiswi semester akhir Politeknik Negeri Jakarta jurusan Administrasi Niaga. Saat ini saya sedang melakukan penelitian (Skripsi) sebagai tugas akhir saya dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Customer Relationship Management dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan MRT Jakarta.

Kriteria partisipan yang diperlukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelanggan berusia diatas 18 tahun, dan
2. Pelanggan yang pernah membeli tiket MRT Jakarta melalui aplikasi MRTJ minimal 2 kali.

Pada penelitian ini, Anda akan membutuhkan waktu sekitar 15-20 menit untuk mengisi kuesioner. Seluruh data identitas dan jawaban yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan peneliti melakukan publikasi yang tidak mencantumkan identitas pribadi Anda.

Sebagai wujud terima kasih atas partisipasi Anda, saya akan memberikan e-wallet berupa Gopay, OVO atau Dana sebesar Rp10.000,- kepada 30 partisipan yang beruntung dan dipilih secara acak.

Jika Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut, Anda dapat menghubungi saya melalui e-mail ([mutiara.khairunnisa.an18@mhsw.pnj.ac.id](mailto:mutiara.khairunnisa.an18@mhsw.pnj.ac.id)).





Salam,  
Mutiara Khairunnisa

Atas perhatian dan kesediaan Anda, saya ucapkan terima kasih.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### I. Identitas Responden

Isilah jawaban sesuai identitas Anda

1. Nama:
2. E-mail:
3. Nomor Handphone:
4. Jenis Kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
5. Usia
  - a. 18-23 tahun
  - b. 24-29 tahun
  - c. 30-35 tahun
  - d. > 35 tahun
6. Pekerjaan
  - a. Mahasiswa/Pelajar
  - b. Pegawai Negeri/Swasta
  - c. Ibu Rumah Tangga
  - d. Wiraswasta
  - e. Lainnya
7. Berapa kali Anda melakukan pembelian tiket MRT pada aplikasi MRTJ dalam kurun waktu sebulan?
  - a. 1-2 kali dalam sebulan
  - b. 3-4 kali dalam sebulan
  - c. > 5 kali dalam sebulan



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## II. Petunjuk Pengisian

Dibawah ini terdapat sejumlah pertanyaan-pertanyaan. Pilihlah jawaban sesuai dengan pendapat Anda dengan ketentuan:

- 1: Sangat Tidak Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 3: Ragu-Ragu
- 4: Setuju
- 5: Sangat Setuju

Bacalah setiap pernyataan yang dimaksud dengan saksama, kemudian pilihlah pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

### PERNYATAAN

#### 1. *Customer Relationship Management*

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	RG	S	SS
<i>Sumber Daya Manusia (People)</i>						
1	Karyawan MRT memiliki kecakapan yang cukup baik terbukti dengan karyawan yang mampu menjelaskan semua layanan secara detail					
2	Karyawan MRT memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan setiap pekerjaan, tidak pernah ada keluhan yang tidak tertangani					
3	Karyawan MRT sangat ramah terhadap semua pelanggan dan calon pelanggan					
4	Menurut saya SDM yang dimiliki oleh MRT selama ini sudah sesuai dengan harapan					
<i>Proses (Process)</i>						
5	Saya memiliki kesan positif terhadap layanan MRT yang cepat					
6	Selama menjadi pelanggan, saya memiliki interaksi yang menyenangkan dengan MRT karena tidak pernah terjadi masalah					
7	Jika saya membutuhkan layanan MRT dengan segera maka tidak susah bagi saya untuk mendapatkannya					





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8	Menurut saya proses yang diterapkan oleh MRT selama ini sudah sesuai dengan harapan					
Teknologi ( <i>Technology</i> )						
9	Tidak susah bagi saya untuk mengakses layanan MRT karena semua fitur sudah tersedia pada website yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja					
10	MRT memberikan respon yang cepat kepada pelanggan setiap kali dibutuhkan					
11	MRT menerapkan teknologi yang membuat kinerja perusahaan semakin efisien salah satunya dengan adanya pemesanan tiket melalui aplikasi					
12	Menurut saya teknologi yang diterapkan oleh MRT selama ini sudah sesuai dengan harapan					

### 2. Kepercayaan Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	RG	S	SS
Kompetensi						
1	MRT Jakarta merupakan transportasi umum yang dapat saya andalkan					
2	MRT Jakarta mampu memberikan keamanan bagi penumpang					
3	MRT Jakarta memberikan fasilitas yang tidak kalah dengan pesaingnya					
4	MRT Jakarta mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi masalah					
Integritas						
5	MRT Jakarta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan					
6	MRT Jakarta memberikan pelayanan yang baik					
7	MRT Jakarta memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah diberikan					
Kesediaan subjektif						
8	Saya bersedia menaati peraturan yang telah diterapkan MRT Jakarta					
9	Saya mematuhi peraturan yang diterapkan					
10	Saya percaya pihak MRT menjaga kerahasiaan informasi atau data pribadi pelanggan					



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

11	Saya selalu menggunakan layanan MRT Jakarta sesuai arahan petugas						
Kesediaan bergantung							
12	Saya bersedia menggunakan MRT Jakarta sebagai sarana transportasi						
13	Saya bersedia menerima risiko yang mungkin terjadi ketika menggunakan MRT Jakarta						
14	Sebagai penumpang saya akan mengikuti aturan yang sudah disepakati						
15	Saya bersedia menggunakan layanan MRT Jakarta dengan aman jika hendak menggunakan						

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## Lampiran 2 Data Tabulasi Pre-Test

Data Tabulasi *Pre-test* Variabel *Customer Relationship Management*

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1 TOTAL
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	58
5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	47
4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	55
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	56
4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	53
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	56
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	51
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	52
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	55
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	57
4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	50
4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	53
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	44



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun





Data Tabulasi *Pre-test* Variabel Kepercayaan Pelanggan

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1.11	Y1.12	Y1.13	Y1.14	Y1.15	Y1 TOTAL
4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	71
4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	61
4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	62
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	65
5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	66
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	66
5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	66
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	60

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Hak Cipta :**

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	62	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	65	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	70	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59	







### Lampiran 3 Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Hasil Uji Validitas *Pre-Test*

#### Hasil Uji Validitas *Pre-Test* Variabel *Customer Relationship Management* (X)

		Correlations												
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1 TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.476**	.431*	.412*	.569**	.679**	.493**	.448*	.522**	.419*	.520**	.354	.701**
	Sig. (2-tailed)		.008	.017	.024	.001	.000	.006	.013	.003	.021	.003	.055	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.476**	1	.489**	.521**	.514**	.519**	.471**	.618**	.259	.588**	.335	.439*	.692**
	Sig. (2-tailed)	.008		.006	.003	.004	.003	.009	.000	.167	.001	.070	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.431*	.489**	1	.635**	.532**	.625**	.636**	.598**	.186	.553**	.293	.322	.708**
	Sig. (2-tailed)	.017	.006		.000	.002	.000	.000	.000	.326	.002	.116	.083	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.412*	.521**	.635**	1	.433*	.648**	.525**	.849**	.243	.682**	.373*	.782**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.024	.003	.000		.017	.000	.003	.000	.196	.000	.042	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.569**	.514**	.532**	.433*	1	.847**	.508**	.694**	.329	.542**	.434*	.524**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.002	.017		.000	.004	.000	.076	.002	.017	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.679**	.519**	.625**	.648**	.847**	1	.643**	.752**	.481**	.569**	.480**	.626**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000		.000	.000	.007	.001	.007	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.493**	.471**	.636**	.525**	.508**	.643**	1	.609**	.495**	.534**	.468**	.391*	.768**
	Sig. (2-tailed)	.006	.009	.000	.003	.004	.000		.000	.005	.002	.009	.032	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.448*	.618**	.598**	.849**	.694**	.752**	.609**	1	.264	.720**	.413*	.820**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.159	.000	.023	.000	.000



Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	.522**	.259	.186	.243	.329	.481**	.495**	.264	1	.389*	.494**	.346	.564**
	Sig. (2-tailed)	.003	.167	.326	.196	.076	.007	.005	.159		.034	.006	.061	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	.419*	.588**	.553**	.682**	.542**	.569**	.534**	.720**	.389*	1	.353	.752**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.021	.001	.002	.000	.002	.001	.002	.000	.034		.056	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.11	Pearson Correlation	.520**	.335	.293	.373*	.434*	.480**	.468**	.413*	.494**	.353	1	.480**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.003	.070	.116	.042	.017	.007	.009	.023	.006	.056		.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.12	Pearson Correlation	.354	.439*	.322	.782**	.524**	.626**	.391*	.820**	.346	.752**	.480**	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	.055	.015	.083	.000	.003	.000	.032	.000	.061	.000	.007		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1 TOTAL	Pearson Correlation	.701**	.692**	.708**	.801**	.769**	.881**	.768**	.875**	.564**	.790**	.622**	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	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).

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Kepercayaan Pelanggan (Y)



**© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Correlations**

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1.11	Y1.12	Y1.13	Y1.14	Y1.15	Y1 TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.401*	.427*	.615*	.458*	.642**	.405*	.076	.429*	.427*	.125	.504**	.411*	.495**	.539**	.665**
	Sig. (2-tailed)		.028	.019	.000	.011	.000	.026	.691	.018	.019	.510	.005	.024	.005	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.401*	1	.822**	.729*	.606**	.489**	.685*	.434*	.395*	.710**	.523**	.365*	.504**	.571**	.695**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.028		.000	.000	.000	.006	.000	.017	.031	.000	.003	.047	.005	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.427*	.822**	1	.561*	.531**	.413*	.600*	.606**	.661*	.598**	.607**	.539**	.268	.627**	.712**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000		.001	.003	.023	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.152	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.615**	.729**	.561**	1	.645**	.575**	.532*	.078	.205	.561**	.213	.275	.629**	.355	.472**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.001	.002	.683	.278	.001	.259	.141	.000	.054	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.5	Pearson Correlation	.458*	.606**	.531**	.645*	1	.632**	.639*	.345	.511*	.410*	.314	.064	.503**	.467**	.321	.706**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.003	.000		.000	.000	.062	.004	.024	.091	.736	.005	.009	.084	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.6	Pearson Correlation	.642**	.489**	.413*	.575*	.632**	1	.577*	.165	.523*	.548**	.261	.351	.535**	.659**	.538**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.023	.001	.000		.001	.385	.003	.002	.164	.057	.002	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.7	Pearson Correlation	.405*	.685**	.600**	.532*	.639**	.577**	1	.511**	.433*	.464**	.355	.315	.318	.528**	.484**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.000	.002	.000	.001		.004	.017	.010	.055	.090	.087	.003	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**NEGERI  
JAKARTA**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun





**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Y1.8	Pearson Correlation	.076	.434*	.606**	.078	.345	.165	.511*	1	.464*	.486**	.590**	.205	.034	.219	.265	.490**
	Sig. (2-tailed)	.691	.017	.000	.683	.062	.385	.004		.010	.006	.001	.276	.858	.245	.157	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.9	Pearson Correlation	.429*	.395*	.661**	.205	.511**	.523**	.433*	.464**	1	.378*	.472**	.545**	.232	.722**	.628**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.018	.031	.000	.278	.004	.003	.017	.010		.039	.008	.002	.218	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.10	Pearson Correlation	.427*	.710**	.598**	.561*	.410*	.548**	.464*	.486**	.378*	1	.607**	.420*	.515**	.355	.475**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000	.000	.001	.024	.002	.010	.006	.039		.000	.021	.004	.055	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.11	Pearson Correlation	.125	.523**	.607**	.213	.314	.261	.355	.590**	.472*	.607**	1	.293	.142	.327	.475**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.510	.003	.000	.259	.091	.164	.055	.001	.008	.000		.116	.453	.077	.008	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.12	Pearson Correlation	.504**	.365*	.539**	.275	.064	.351	.315	.205	.545*	.420*	.293	1	.418*	.654**	.738**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.005	.047	.002	.141	.736	.057	.090	.276	.002	.021	.116		.022	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.13	Pearson Correlation	.411*	.504**	.268	.629*	.503**	.535**	.318	.034	.232	.515**	.142	.418*	1	.518**	.437*	.646**
	Sig. (2-tailed)	.024	.005	.152	.000	.005	.002	.087	.858	.218	.004	.453	.022		.003	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.14	Pearson Correlation	.495**	.571**	.627**	.355	.467**	.659**	.528*	.219	.722*	.355	.327	.654**	.518**	1	.846**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.000	.054	.009	.000	.003	.245	.000	.055	.077	.000	.003		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.15	Pearson Correlation	.539**	.695**	.712**	.472*	.321	.538**	.484*	.265	.628*	.475**	.475**	.738**	.437*	.846**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.008	.084	.002	.007	.157	.000	.008	.008	.000	.016	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**NEGERI  
JAKARTA**

Y1 TOTAL	Pearson Correlation	.665**	.845**	.830**	.729*	.706**	.746**	.730*	.490**	.690*	.751**	.571**	.628**	.646**	.778**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	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).

### b. Hasil Uji Reliabilitas *Pre-Test*

#### Hasil Uji Reliabilitas *Pre-Test* Variabel *Customer Relationship Management* (X)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,926	12

#### Hasil Uji Reliabilitas *Pre-Test* Variabel Kepercayaan Pelanggan (Y)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,924	15



**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Lampiran 4 Tabel R**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.6677	0.9969	0.9985	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.8500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.6783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.6114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6664	0.5545	0.8320	0.8745	0.9589
6	0.6215	0.5067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.4664	0.7488	0.7977	0.8983
8	0.5484	0.4319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.4021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.3760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.3529	0.6330	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.3324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.3140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.2973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.2821	0.5577	0.6059	0.7247
16	0.4000	0.2683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.2555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.2438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.2329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.2227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.2132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.2044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.1961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.1882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.1809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.1739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.1673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.1610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.1550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.1494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.1440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.1388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.1338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.1291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.1246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.1202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.1160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.1120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.1081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.1044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.1008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3599	0.4793
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4286
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1995	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



## Lampiran 5 Data Tabulasi Final

Data Tabulasi Final Variabel *Customer Relationship Management* (X)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.TOTAL
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	58
5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	47
4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	55
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	56
4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	53
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	56
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	51
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	52
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	55
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	57
4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	50

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	53
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	44
5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	50
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	57
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	54
5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	46
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	56
4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	57
4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	54
4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	51
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	46
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	57
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	50

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun







**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Hak Cipta :**

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	57
4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	52
4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	52
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	55
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	51
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	39
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	54
4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	52
4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	48
5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	54
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	51
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	54
4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	46
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	54
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	50
4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	56
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	39
4	5	5	3	5	5	2	3	5	4	5	5	51
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	57
4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	56
4	3	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	47

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	53
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3	40
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	53
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	53
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	53
5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	56
4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	46
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	56

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun





Data Tabulasi Final Variabel Kepercayaan Pelanggan (Y)

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1.11	Y1.12	Y1.13	Y1.14	Y1.15	TOTAL Y1
4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	71
4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	61
4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	62
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	65
5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	66
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	66
5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	66
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	62
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun





**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Hak Cipta :**

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	70
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	69
3	5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	63
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	71
4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	70
3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	4	62
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	63
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	63
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	69
4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	63
4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	68
5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	68
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	70
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	72





**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	67
4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	67
4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	65
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	68
4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	68
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	63
3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	4	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	72
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	62
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	72
4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	67
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	51
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	57
4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	64
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	63
4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	59
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	65
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	74
5	5	5	46	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	71
2	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	5	5	60
4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	66

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	56
3	3	5	3	3	2	4	3	3	5	2	4	2	4	3	49
4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	67
5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	69
4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	62
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	66
5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	66
4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	66
5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	70



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun







## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menqumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun





## Lampiran 6 Tabel T

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19382
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

JAKARTA

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta