

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT* (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN**

**( Studi Kasus PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Utama Karawang )**

**TUGAS AKHIR**

**diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana  
Program Studi Teknik Industri**



**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
( Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Karawang )**

*Analysis of The Influence of Customer Relationship Management (CRM)  
on Customer Satisfaction and Loyalty*

Tugas Akhir diajukan oleh :

**Bari Buckhary**

**NIM : 18416226201077**

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

**KARAWANG**

Karawang, 02 Juli 2022

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**N. Neni Triana, S.T., MM.**

**NIDN : 0411047706**



**Ir. Dicky Suryapranatha, S.T., M.T., IPM.**

**NIDN : 0414097804**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
( Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Karawang )**

*Analysis of The Influence of Customer Relationship Management (CRM) on  
Customer Satisfaction and Loyalty*

**NIM : 18416226201077**

**Bari Buckhary**

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi  
sebagian syarat memperoleh gelar sarjana pada

Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 02 Juli 2022

Penguji I,



**Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPM.**

**NIDN: 0430066901**

Penguji II,



**Fathurohman, S.Pd., M.T.**

**NIDN: 0430078204**

Mengetahui :

Dekan,



**Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPM.**

**NIDN: 0430066901**

Koordinator Program Studi,



**Ir. Muhamad Sayuti, S.T.,M.T.**

**NIDN: 0419078903**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya Bari Buckhary menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul “ ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG UTAMA KARAWANG “ beserta dengan seluruh isinya adalah merupakan hasil karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Sesuai peraturan yang berlaku saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam Proposal Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya,



Karawang, 02 Juli 2022

Yang Menyatakan,

**Bari Buckhary**

**NIM : 18416226201077**

## KATA PENGANTAR

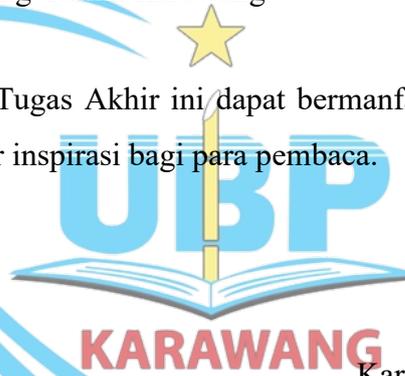
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “ Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan ” telah selesai sesuai dengan waktu yang diharapkan sebelumnya. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis siap menerima kritik dan saran yang membangun untuk dapat memperbaiki diri dikemudian hari.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Universitas Buana Perjuangan Karawang, untuk itu penulis menghaturkan banyak terima kasih pada semua pihak yang sudah mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M., Selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Bapak Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPM., Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Bapak Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.M., IPM., Selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Ibu Akda Zahrotul W, S.Si., M.M., Selaku Koordinator Tugas Akhir yang memberikan semangat serta dukungan.
5. Ibu N.Neni Triana, S.T., MM., Selaku Pembimbing Pertama dalam penyusunan laporan tugas akhir yang selalu memberikan inspirasi dan motivasi.
6. Bapak Ir. Dicky Suryapranatha, S.T., M.T., IPM., Selaku Pembimbing Kedua dalam penyusunan laporan tugas akhir yang selalu memberikan inspirasi dan dukungan.
7. Bapak Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T. Dosen Wali yang telah membimbing penulis menjadi mahasiswa di Universitas Buana Perjuangan Karawang.

8. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Buana Perjuangan Karawang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, untuk itu terimakasih atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Kedua Orang Tua, Adik-adik dan Keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, semangat dan dukungan baik moril maupun material tidak lepas pula do'a yang senantiasa mengiringi disetiap langkah.
10. Seluruh rekan-rekan mahasiswa teknik industri angkatan 2018 yang berjuang bersama untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik.
11. Ibu Resval Pembimbing Lapangan yang telah memberikan izin dan bimbingan selama melaksanakan laporan tugas akhir di PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Utama Karawang.

Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca.



Karawang, 02 Juli 2022

**Penulis**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Bari :v', is written over a light blue rectangular background.

**Bari Buckhary**

**NIM : 18416226201077**

