

ABSTRAK

MUSSALBILAH, 17823229

Pengaruh Implementasi Alfagift Sebagai Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Alfamart

Kata Kunci : Alfagift, Alfamart, CRM, Kepuasan, Loyalitas

(xii + 75+ Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi Alfagift sebagai Customer Relationship Management (CRM) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Alfamart. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling, yang menghasilkan 96 responden. Penentuan jumlah sampel ini mengacu pada rumus Cochran, yang sesuai untuk penelitian dengan populasi yang besar atau tidak diketahui jumlah pastinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa CRM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 dan nilai t-hitung sebesar 12,133 yang jauh lebih tinggi dari t-tabel sebesar 1,985. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,610 menunjukkan bahwa CRM mampu menjelaskan 61,0% variasi kepuasan pelanggan, yang mengindikasikan bahwa penerapan CRM yang efektif berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa CRM berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan pengaruh yang sangat kuat dan signifikan, serta nilai t-hitung sebesar 9,795. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,505 menunjukkan bahwa CRM mampu menjelaskan 50,5% variasi loyalitas pelanggan, yang menegaskan bahwa penerapan CRM memiliki peran penting dalam membangun loyalitas pelanggan. Terakhir, hasil penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai t-hitung sebesar 8,764, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut. Meskipun koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan hanya menjelaskan 45,0% variasi loyalitas pelanggan, hasil ini tetap menggarisbawahi pentingnya kepuasan pelanggan dalam membangun loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil temuan ini, disarankan agar Alfamart terus mengembangkan fitur Alfagift untuk menyediakan layanan yang lebih personal dan responsif. Peningkatan kepuasan pelanggan yang dihasilkan dari pengembangan tersebut dapat memperkuat loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan retensi pelanggan dan mendukung pertumbuhan jangka panjang perusahaan.

Daftar Pustaka (2019 - 2024)