

**PERAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto)**

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



OLEH

MEI DWI KURNIASARI

NIM. 21403003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2025

**PERAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

Mei Dwi Kurniasari

21403003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul:

**PERAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto)**

Oleh:

MEI DWI KURNIASARI

NIM. 21403003

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI.

NIP. 19750101 199803 1 002

Dosen Pembimbing II



Irfan Harmoko, S.EI, M.M

NIP. 198505122020121007

NOTA DINAS

Kediri, 11 Februari 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama : Mei Dwi Kurniasari

NIM : 21403003

Judul : PERAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN STUDI DI GARTENHUTTE KAFFE UND
AUSSICHT TRAWAS MOJOKERTO

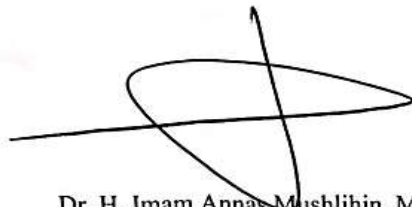
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

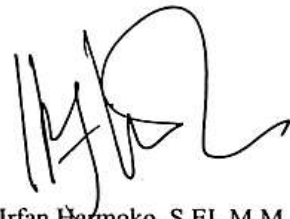
Dosen Pembimbing I



Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.

NIP. 19750101 199803 1 002

Dosen Pembimbing II



Irfan Harmoko, S.EI, M.M

NIP. 198505122020121007

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 25 April 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama : Mei Dwi Kurniasari

NIM : 21403003

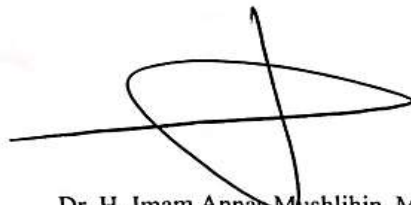
Judul : PERAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN STUDI DI GARTENHUTTE KAFFE UND
AUSSICHT TRAWAS MOJOKERTO

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 17 April 2025 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI.

NIP. 19750101 199803 1 002

Dosen Pembimbing II



Irfan Harmoko, S.EI, M.M.

NIP. 198505122020121007

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto)

Mei Dwi Kurniasari
21403003

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada Tanggal 17 April 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Oktaria Ardika Putri. M.M
NIP. 199310052019032017

(.....)

2. Penguji I
Dr. H. Imam Annas Mushlihin. M.H.I
NIP. 19750101 199803 1 002

(.....)

3. Penguji II
Irfan Harmoko, S.El, M.M
NIP. 198505122020121007

(.....)

Kediri, 25 April 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur terpanjatkan kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi Bapak Rosid dan Ibu Juanah yang selalu memberikan dukungan lahir dan batin serta do'a yang tiada henti. Kakak saya Lestari Sulistyaningrum yang selalu ada dan siap mendengar keluh kesah penulis.
2. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Kediri, terkhusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah menyalurkan ilmu selama perkuliahan berlangsung.
3. Rekan yang selalu mendukung saya Rizqi Amalia Luthanza, Churin Oktavia, Siti Muhimmah, Tamimatussa'diyah, Stevani Nur, Nova Winda yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam membantu proses penelitian serta telah memberi semangat, nasihat dan do'a.
4. Teman-teman KKN Persemakmuran eks IAIN Sunan Ampel posko 2 yang selalu memberi motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini, semoga kalian sukses dan sehat selalu sampai kita reuni. *Loving you from distance is hard, but distance give me a reason to love you harder*
5. Teman-teman Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2021, semoga kita semua sukses dunia akhirat, dilancarkan hajat baiknya dan bermanfaat bagi sesama.

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya.”

(Qs. Al- Zalzalah: 7)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mei Dwi Kurniasari
NIM : 21403003
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini, saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah hasil tulisan saya sendiri, dan bukan merupakan plagiasi, baik sebagian ataupun seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 5 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Mei Dwi Kurniasari

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
...وُ	Fathah dan wau	Au	a dan u

C. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...أَ...إَ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
...يِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
...وُ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutahhidup

Ta' marbutahhidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ٓ, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

ABSTRAK

MEI DWI KURNIASARI, 2025. Dosen Pembimbing Dr. H. Imam Annas Mushlih, M. HI. Dan Irfan Harmoko, S.EI., M.M: Peran *Customer Relationship Management* (CRM) Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Studi di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri tahun 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan loyalitas pelanggan studi di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto. *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan salah satu strategi yang digunakan perusahaan dengan tujuan mengetahui serta memahami terkait pelanggan, sehingga bisnis bisa memberikan pelayanan yang sempurna serta menjalin hubungan jangka panjang yang lebih baik dengan pelanggannya. Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) memungkinkan suatu bisnis untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Fokus penelitian ini adalah (1) Bagaimana *Customer Relationship Management* (CRM) di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto?, (2) Bagaimana peran *Customer Relationship Management* (CRM) di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto dalam meningkatkan loyalitas pelanggan?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus yang mana peneliti menganalisis secara langsung suatu kasus dari suatu fenomena dalam satu waktu yang melibatkan orang atau organisasi untuk mendapat informasi secara rinci dan mendalam dalam jangka waktu tertentu, dan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Untuk memperkuat hasil penelitian, dilakukan pengecekan keabsahan data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan dan triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto mengimplementasikan *Customer Relationship Management* (CRM) pada bisnisnya, penerapan yang dilaksanakan berdasarkan indikator-indikator *Customer Relationship Management* (CRM) yang membantu memaksimalkan aktivitas dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Selain itu, *Customer Relationship Management* (CRM) berperan penting membantu pihak manajemen Gartenhutte Kaffe Und Aussicht dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan dengan memberi pelayanan yang maksimal sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan sehingga terciptanya loyalitas pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management* (CRM), loyalitas pelanggan, cafe.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'aalamiin, Puji Syukur Penulis Panjatkan Atas Kehadirat Allah Swt Yang Telah Memberikan Limpahan Berkat, Rahmat, Taufiq, Serta Hidayah-Nya Hingga Penulisan Skripsi Ini Dapat terselesaikan Dengan Baik. Skripsi Ini Membahas Tentang Peran *Customer Relationship Management* (CRM) Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Studi di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada :

1. Bapak Dr. H Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak dan Ibu Dosen, serta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
3. Ibu Nilna Fauza M.H.I, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah IAIN Kediri
4. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I. dan Bapak Irfan Harmoko, SE.I., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini
5. Mas Elang Yudha Waskita selaku *CEO* Gartenhutte Kaffe Und Aussicht, serta Mas Dewanda Ramadhan Putra selaku *digital marketing*, mbak Sendy selaku manajer, pak Heri selaku operasional. Serta staf Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Lainnya.

6. Teman-teman seangkatan 2021, khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Syariah dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan dan keberkahan dunia akhirat juga balasan kebaikan yang sepadan. Selaku penulis saya menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak agar penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik lagi, diharapkan karya tulis ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca. Aamiin.

Kediri, 5 Februari 2025
Peneliti,

Mei Dwi Kurniasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
ABSTRAK	xiv
KATA PENGANTAR.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Penelitian Terdahulu	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Customer Relationship Management (CRM).....	13
1. Pengertian Customer Relationship Management (CRM).....	13
2. Tujuan Customer Relationship Management (CRM).....	16
3. Tahapan-Tahapan Customer Relationship Management (CRM)	18
4. Indikator Customer Relationship Management (CRM)	20
B. Loyalitas Pelanggan	21
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	21
2. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	24
3. Indikator Loyalitas Pelanggan	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27

B. Kehadiran Peneliti	28
C. Lokasi Penelitian	28
D. Data dan Sumber Data.....	28
E. Metode Pengumpulan Data	29
F. Analisis Data	30
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	32
H. Tahap -tahap Penelitian	33
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
1. Sejarah Pendirian Gartenhutte Kaffe Und Aussicht	35
2. Visi dan Misi Gartenhutte Kaffe Und Aussicht.....	36
3. Struktur Gartenhutte Kaffe Und Aussicht	37
4. Lokasi Usaha Gartenhutte Kaffe Und Aussicht	38
5. Produk di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht.....	38
B. Paparan Data.....	40
1. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto	40
2. Peran <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	50
C. Temuan Penelitian	57
BAB V PEMBAHASAN	60
A. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto	60
B. Peran <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	69
BAB VI PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Nama <i>Café</i> di Kecamatan Trawas	4
Tabel 1.2	Jumlah Pelanggan Perhari <i>Café</i> di Kecamatan Trawas Tahun 2024 ...	5
Tabel 4.1	Beberapa Menu Gartenhutte Kaffe Und Aussicht	40
Tabel 4.2	Pemanfaatan Teknologi Untuk Pengelolaan Data Pelanggan.....	49
Tabel 4.3	Peran <i>Customer Reltionship Management</i> (CRM) Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara

Lampiran II Kriteria Pemilihan Informan dan Profil Informan

Lampiran III Surat Izin Penelitian

Lampiran IV Surat Keterangan Melakukan Penelitian

Lampiran V Foto Dokumentasi

Lampiran IV Daftar Riwayat Hidup