

## ABSTRAK

### Pengaruh Kepuasan atas Komponen *Customer Relationship Management* (CRM) pada Matahari Department Store Cabang Basko Grand Mall terhadap Keputusan Pembelian Ulang Mahasiswa Universitas Negeri Padang

Oleh : Henny Febrina/2012

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh komponen *customer relationship management* (CRM) yang terdiri dari *process*, *technology* dan *people* pada Matahari Department Store cabang Basko Grand Mall terhadap keputusan pembelian ulang mahasiswa Universitas Negeri Padang

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dimana penelitian ini menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan untuk memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Selain itu, penelitian bertujuan mendeskripsikan peristiwa atau kejadian-kejadian variabel penelitian juga untuk menemukan ada tidaknya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam hal ini adalah pengaruh komponen-komponen dari CRM sebagai variabel independen terhadap keputusan pembelian ulang sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Padang yang menjadi pelanggan Matahari Department Store. Jenis data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan *accidental sampling* dan penentuan ukuran sampel menggunakan pendapat Cochran. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan induktif melalui regresi berganda. Hipotesis diuji dengan uji F dan uji t pada  $\alpha = 0,05$ .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Variabel kepuasan atas *process* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Matahari Department Store, (2) Variabel kepuasan atas *technology* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Matahari Department Store, (3) Variabel kepuasan atas *people* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Matahari Department Store.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka disarankan kepada pihak Matahari Department Store untuk terus menjaga kepuasan pelanggan atas *process* terutama melalui prosedur pembayaran dan dapat lebih meningkatkan kepuasan atas *process* dalam hal penukaran poin Matahari Club Card (MCC), meningkatkan penggunaan teknologi seperti kemudahan dalam mengakses situs Matahari Department Store dan mempertahankan pelayanan *customer service* serta meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani pelanggan.