



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI AQIQAH NURUL
HAYAT SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Guna Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

Oleh:

IKASARI NUR FAUZIAH

(NIM: B94218089)

Dosen Pembimbing:

Airlangga Bramayudha, M.M

(NIP: 197912142011011005)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2023

**LEMBAR PERNYAAN PERTANGGUNG JAWABAN OTENTISITAS
SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya

Nama : Ikasari Nur Fauziah
NIM : B94218089
Prodi : Manajemen Dakwah

Dengan ini saya menyatakan, bahwa skripsi yang berjudul "**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI YAYASAN AQIQAH NURUL HAYAT SURABAYA**" adalah benar hasil karya sendiri. Hal-hal yang bukan menjadi karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi atau rujukan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari telah terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 25 September 2023



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Ikasari Nur Fauziah
NIM : B94218089
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Judul Skripsi : **Penerapan *Customer Relationship Management* di Yayasan Aqiqah Nurul Hayat Surabaya**

Skripsi ini sudah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Sidoarjo, 1 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,



Airlangga Bramayudha, M.M

NIP:197912142011011005

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Penerapan *Customer Relationship Management* di Yayasan Aqiqah Nurul Hayat Surabaya

SKRIPSI

Disusun Oleh
Ikhsari Nur Fauziah
094218089


Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Satu
Pada tanggal 27 September 2023

Tim Penguji

Tim Penguji I

Tim Penguji II


Airfanga Bramayudha, MM
NIP. 197912142011011005


H. Mufli Lahib, Lc., M.Ci.
NIP. 196401021999031001

Penguji III

Penguji IV


Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si
NIP. 197512302003121001


Yunita Ardilla, S.Kom., M.MT
NIP. 199206042020122015


Dekan,
Abdul Arif, S.Ag., M.Fil
NIP. 197110171998031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ikasari Nur Fauziah
NIM : B94218089
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
E-mail address : ikasarinurfauziah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Penerapan Customer Relationship Management di Aqiqah Nurul Hayat Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Januari 2024

Penulis



ABSTRAK

Ikasari Nur Fauziah, B94218089, 2023. Penerapan Customer Relationship Management di Yayasan Aqiqah Nurul Hayat Surabaya.

Dalam penelitian ini terdapat fokus penelitian yang hendak dikaji, yaitu *customer relationship management*. Penelitian ini dilakukan untuk memahami penerapan *customer relationship management* di Yayasan Aqiqah Nurul Hayat Surabaya dengan menganalisa proses penerapan *customer relationship management* dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *customer relationship management* serta hambatan ada dalam penerapan *customer relationship management* di Yayasan Aqiqah Nurul Hayat Surabaya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggali secara menyeluruh terkait tiga hal tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dan studi kasus. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Yayasan Aqiqah Nurul Hayat Surabaya menggunakan beberapa tahapan dalam proses penerapan *customer relationship management* antara lain: identifikasi, diferensiasi, kustomisasi, berbagi informasi, keterlibatan pelanggan, kemitraan jangka panjang, pemecahan masalah bersama, teknologi berbasis CRM, dan otomatisasi pelayanan. Kemudian, faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *customer relationship management* adalah sebagai berikut: manusia (people), proses (proces) dan teknologi (tecnhology). Selain itu, terdapat hambatan dalam penerapan *customer relationship management* seperti: *Human eror* dan gangguan jaringan internet. Penerapan *customer relationship management* di Yayasan Aqiqah Nurul Hayat Surabaya bertujuan untuk menjaga hubungan dengan pelanggan dengan memberikan pelayanan baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan demikian pelanggan merasa puas sehingga terciptanya loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, Kepuasan dan Loyalitas, Aqiqah

ABSTRACT

Ikasari Nur Fauziah, B94218089, 2023. *Implementation of Customer Relationship Management at the Aqiqah Nurul Hayat Surabaya.*

In this study there is a research focus to be studied, namely customer relationship management. this research was conducted to understand the application of customer relationship management at the Aqiqah Nurul Hayat Surabaya in increasing customer satisfaction and loyalty by analyzing the process pf implementing customer relationship management and idetifying factors that influence the successful implementation of customer relationship management and the obstacles in implementing customer relationship management at the Aqiqah Nurul Hayat Surabaya.

In this sudy, researchers thoroughly explored these three matters using a qualitative approachb and case studies. The result of this study state that the Aqiqah Nurul Hayat Surabaya uses several stages in the process of implementing customer relationship management including: indetification, differentiation, cuztomization, information sharing, customer onvolment, long-term partnership, joint problem solving, CRM-based Tecnology, and srvice automation. Then the factors that influence the successful implementation osf customer relationship management are as follows: people, process and technology. In addition, there are obstacles in the implementation of customer relationship management such as miscommunication and interne network disturbances. The application of customer relationship management at the Aqiqah Nurul Hayat Surabaya aim to maintain relationship with customer by providing good service and meeting customer needs. Thus customer feel satisfied so as to create customer loyalty.

Keywords: *Customer Relatiosnhip Management, Satisfaction and loyalty, Aqiqah*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	2
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	5
LEMBAR PERNYAAN PERTANGGUNG JAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI	6
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT.....	8
KATA PENGANTAR.....	9
DAFTAR ISI.....	10
BAB I.....	13
PENDAHULUAN.....	13
A. Latar Belakang.....	13
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian	18
1. Manfaat Teoritis	18
2. Manfaat Praktis.....	18
E. Definisi Konsep.....	18
1. Customer Relationship Management	18
2. Customer Relationship Management memiliki tiga elemen kunci.....	28
3. Pelanggan (<i>Customer</i>).....	21
4. Kepuasan Pelanggan.....	21
5. Loyalitas Pelanggan.....	22
6. Aqiqah dan Catering	23
F. Sistematika Pembahasan	24

BAB II	26
KERANGKA TEORITIK.....	26
A. Kerangka Teori	26
1. Customer Relationship Management.....	26
2. Tujuan Customer Relationship Management.....	27
3. Proses Penerapan Customer Relationship Management.....	29
4. Faktor Keberhasilan dalam Penerapan <i>Customer Relationship Management</i>	34
5. Customer Relationship Management Dalam Perspektif Islam	37
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	38
BAB III	42
METODE PENELITIAN.....	42
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
1. Pendekatan Penelitian.....	42
2. Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Jenis Data dan Sumber Data.....	43
a. Jenis Data.....	43
b. Sumber Data.....	44
D. Tahapan Penelitian.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Teknik Validitas Data.....	49
H. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV.....	51
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
1. Profil Yayasan Nurul Hayat Surabaya.....	51
2. Komitmen Nurul Hayat.....	53
3. Visi dan Misi Yayasan Nurul Hayat Surabaya.....	53

4. Struktur Organisasi Devisi Aqiqah Yayasan Nurul Hayat Surabaya.....	53
5. Keunggulan Yayasan Nurul Hayat Surabaya.....	54
B. Penyajian Data	54
1. Proses Penerapan Customer Relationship Management	54
2. Faktor Keberhasilan Dalam Penerapan <i>Customer Relationship Management</i>	66
3. Hambatan dalam menerapkan customer relationship management.....	73
C. Analisa Data	75
1. Proses Penerapan Customer Relationship Management	75
2. Faktor Keberhasilan Dalam Penerapan Customer Relationship Management.....	83
3. Perspektif Keislaman	86
BAB V	90
PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan.....	90
1. Proses penerapan <i>customer relationship management</i> di Yayasan Aqiqah Nurul Hayat Surabaya.....	90
2. Faktor Keberhasilan Penerapan <i>Customer Relationship Management</i> di Yayasan Aqiqah Nurul Hayat Surabaya.....	91
3. Hambatan dalam Penerapan Customer Relationship Management di Yayasan Aqiqah Nurul Hayat Surabaya.....	92
B. Saran dan Rekomendasi	92
C. Keterbatasan Penelitian	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR PUSTAKA

- Albi dan Johan. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. Jawa Barat: CV Jejak.
- Ari dkk. 2021. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(1), 1323.
- Bachri, Bachtiar. S. Menyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(1), 54.
- Bahrudin dan Zuhro. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 3.
- Baso, Keyyb Junichi. 2020. Perancangan Aplikasi Catering Berbasis Mobile. *Jurnal Teknik Elektro dan Komputer*, 9(2), 81.
- Carissa dkk. 2014. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sporty Distro Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 2.
- Cindy Iskandar. 2012. Analisis Penilaian Penerapan Manajemen Kompensasi Pada Karyawan Universitas Bunda Mulia. *Jurnal Business & Management Journal Bunda Mulia*, 8(2), 10.
- Debbie dan Lauw. 2019. Penerapan Elektronik Customer Relationship Management (E-CRM) Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dan Pelayanan Terhadap Pelanggan Catering Handayani. *Jurnal Idealis*, 2(2), 72-77.
- Eka dan Nurmasari. 2020. Analisis Pelaksanaan Customer Relationship Management Pada Usaha Kecil dan Menengah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Valuta*, 6(1), 23.
- Firles, Masna dkk. 2018. Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cbang Riau di Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 10(4), 792.
- Fitrah dan Lutfiyah. 2017. Metode Penelitian, Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus. Jawa Barat: CV Jejak.
- Griffin Jill. 2003. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan. Jakarta: Erlangga.

- Haminidin, Dini. 2008. Model Customer Relationship Management (CRM) di Institut Pendidikan. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi. Diakses pada 11 Februari 2022 dari <https://journal.uui.ac.id/Snati/article/view/559/483>.
- Hamka. 1893. Tafsir Al-Azhar Juz V-VI. Jakarta: Pustaka Panjimas.
- Hamka. 1983. Tafsir Al Azhar Juz XIII-XIV. Jakarta:Pustaka Panjimas.
- Indrawati, Ayu Desi. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Krpuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. 7(2), 135.
- Lailatus & Susi. 2021. Penerapan Strategi Customer Relationship Management Pada CV Zam-Zam. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Lena dan Lina. 2006. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Customer Relationship Management:Sebuah Usulan Kerangka Kerja Konseptual. *Jurnal Seminar Nasional Sistem dan Informatika* 60.
- Mahmudah, Roisatul. 2018. Implementasi Customer Relatioship Management (CRM) Pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang. *Sripsi*. Malang: Fakultas Ekonomi.
- Maulana, Ade Syarif. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 114.
- Moh. Ilham dan Siti. 2019. Rancangan Bangun Sistem Catering Berbasis Customer Relationship Management Pada Ria Catering. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(2), 145-152.
- Mujab, Ahmad Syaiful. 2020. Customer Relationship Management program Konsultasi dan Ceramah dalam Meningkatkan Value pada Yayasan Dana Sosial Mustahiq Surabaya. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6(2), 125.
- Natsya, Nadia Irvana. 4 Jenis Kustomisasi Masal Beserta Penejelasannya. Diakses pada 10/07/2023 dari <https://haloedukasi.com/jenis-kustomisasi-massal>.
- Nisa, Nova Khoirun. 2021. Employe Engagement di shafira Tour and Travel. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

- Nisrina dan Noven. 2019. Lembaga Amil Zakat Nasional (Laznas) Yayasan Nurul Hayat Surabaya dalam Melakukan Resiko Reputasi. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 6(2), 202.
- Nisrina dan Noven. 2019. Lembaga Amil Zakat Nasional (Laznas) Yayasan Nurul Hayat Dalam Melakukan Manajemen Resiko Reputasi. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 6(2), 202.
- Oktariana, Yuanira dkk. Faktor-faktor Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota dan Dampak Terhadap Loyalitas Anggota. *Jurnal Provit*, 6(2), 151-153.
- Prabowo, Pramudita Ananta. 2013. Analisis Perilaku Konsumen Jasa Katering Untuk Keperluan Pesta di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), 2.
- Pratiwi, Nuning Indah. 2017. Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 212.
- Raco, J.R. 2010. Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Ruslan, Rosady. 2003. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sartika, Sri hardianti. 2023. Customer Relationship Management, Yayasan Kita Menulis.
- Sasongko, Sambodo Rio. 2021. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (*Literature Review* Manajemen Pemasaran), *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 106. Yuanira dkk. Tahun. Faktor-faktor Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Anggota. *Jurnal Profit*, 6(1), 151.
- Shinta, Agustina.(2011). Manajemen Pemasaran.Malang:Universitas Brawijaya Press.
- Sirait, Dodit Putra. 2014. Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan. *Jurnal Digest Marketing*. 15(1), 1.
- Siregar, Nurafrina. 2017. Pengaruh Pencitraan Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Kampoeng Deli Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 11, 17.

- Suryani. 2022. Customer Relationship Management (CRM) Dalam Riset Pemasaran. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Tim Media Zikir. 2007. Fiqih Aqiqah (Tanya Jawab Seputar Ibadah Aqiqah). Jawa Tengah:Media Zikir).
- Tim Nurul Hayat Surabaya. Nurul Hayat. Diakses pada 10 Februari 2022, dari , <https://nurulhayat.org/majalah-nurul-hayat/>
- Warmadi dan Aris Triyono. 2019. Manajemen Pemasaran. Sleman:CV Budi Utama.
- Warsela, Masna dkk. 2021. Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Creativ Executive (Studi Kasus:PT FIF Group). *Jurnal Teknologi dan Informatika (JTSI)*, 2(2), 79.
- Winarmi, Enadang Widi. 2018. Teori dan Teknik Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A