



available online  
at: <https://cakrawala.stieswadaya.ac.id/cakrawala/index.php/cakrawala>

Vol.27 No.2  
Juli  
(2020)

# Cakrawala

## Ekonomi & Keuangan

Published by LPPM-STIE SWADAYA in collaboration  
with STIE SWADAYA Jakarta

P-ISSN : 0854-7793  
E-ISSN : 2714-643X

### **PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KEGIATAN SOSIALISASI PENGGUNAAN E-TOLL TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN PEMBAYARAN ELECTRONIC JASA MARGA**

Sabar Napitupulu <sup>1\*</sup>

<sup>1\*</sup> STIE SWADAYA (Magister Manajemen)  
Jatiwaringin Raya No.36 (Jakarta Timur, 13620)  
*Email : [sabarnapitupulu@stieswadaya.ac.id](mailto:sabarnapitupulu@stieswadaya.ac.id)*

#### **ABSTRAK**

The results of data processing between Customer Relationship Management seen from Interact with the results there is no influence and significant thus in this variable can not be used as a benchmark against strengthening community interest in using e-toll pay tool. Against the presentation result on Customer Relationship Management variable seen from Customize has positive and significant influence thus Customize variable can be used as benchmark to strengthen the interest of society in using e-toll paying tool. The results of simultaneous data presentation between Customer Relationship Management seen from the identification, Differentiate Interact, Customize obtained a positive and significant influence thus the overall variable Customer Relationship Management can be used as a benchmark against strengthening community interest in using the e-toll pay tool

Kata Kunci : Relationship, influence, benchmark

#### **PENDAHULUAN**

Hasil penghitungan PT Jasa Marga sebanyak 600.000 kendaraan masuk melalui jalan Tol (Out Sit) melalui pintu masuk dan hamper 68% diantaranya datang secara berbarengan antara Pk 6.00 sampai Pk 9.00, kondisi ini berulang pada kegiatan pulang kerja (Out sit) antara Pk 17-19.00 dengan kisaran yang sama, serta hal ini ditambah dengan pertumbuhan jumlah masuk baik In-Sit maupun out-sit setiap tahunnya mencapai 7%, dengan demikian kemungkinan kemacetan (crowded) khususnya menuju pintu tol menjadi bertambah, dengan kisaran kedatangan pada setiap mentitnya mencapai 7.000 s/d 8.750 kendaraan setiap jamnya, antara kondisis On-Sit maupun Outsit. ([www.jasamarga.com/en/informasi-lalulintas.html](http://www.jasamarga.com/en/informasi-lalulintas.html))

Untuk meminimalisasi kepadatan arus masuk dan arus balik maka berbagai usaha telah dilakukan oleh Jasa Marga mulai dari memberlakukan contra flow (Pk 06 s/d 08.00) menuju Jakarta, sampai pada pembangunan pintu tol menggunakan baris jenjang yang memungkinkan



kuantitas kendaraan masuk tol meningkat, namun arus dan kepadatan lalu lintas masih terus berulang seiring dengan penambahan dan sirkulasi kendaraan. Guna meningkatkan kecepatan dalam bertransaksi di jalan tol, maka Jasa Marga terus menambah Gerbang Tol Otomatis (GTO) baik untuk transaksi e-Toll Card maupun e-Toll Pass. Saat ini jumlah GTO mencapai 50 untuk e-Toll Card dan 39 untuk e-Toll Pass dan akan direncanakan akan terus bertambah sesuai dengan kebutuhan pengguna jalan. (<http://www.jasamarga.com>) dengan adanya e-Toll Card dihadapkan proses transaksi cepat < 0.35 dt/kendaraan. Konsep percepatan pelayanan melalui e-Toll Card, terus dilakukan sosialisasi dengan bekerja sama dengan supermarket (Alfa dan Indomart) serta Bank Mandiri sebagai bank pendukung pelaksanaan, dimana masyarakat dapat mengisi (top-up) sejumlah uang sebagai nilai kebutuhan. Berkenaan dengan upaya yang terus dilakukan dengan memasyarakatkan e-Toll Card, maka Jasa Marga terus melakukan sosialisasi dengan pendekatan *Customers Relationship Management* (CRM) merupakan suatu sistem yang dirancang oleh sebuah perusahaan untuk memberikan nilai khusus kepada pelanggannya agar hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dapat tercipta dalam jangka panjang. Kotler dan Armstrong (2009:148), CRM merupakan proses mengelola informasi rinci tentang pelanggan perorangan dan semua pelanggan secara seksama untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan, CRM mengkombinasikan kebijakan, proses, dan strategi yang diterapkan organisasi menjadi satu kesatuan yang digunakan untuk melakukan interaksi dengan pelanggan dan juga untuk menelusuri informasi pelanggan. Pada era saat ini, implementasi CRM selalu akan menggunakan teknologi informasi untuk menarik pelanggan baru yang menguntungkan, hingga mereka memiliki keterikatan pada perusahaan. (Matin Aziz, 2014:A-198) oleh karena itu, CRM dibangun dengan mempertimbangkan aspek penjualan, pemasaran dan aspek pelayanan pelanggan. Agar CRM yang dijalankan sesuai dengan visi perusahaan melalui metode yang cepat dan dengan biaya yang tidak terlalu mahal (Freeland, 2008;65).

Perusahaan yang menerapkan strategi CRM, mengetahui bahwa biaya dan keuntungan yang diperoleh dari inisiatif CRM adalah signifikan, dan mereka berusaha untuk menggapai hubungan finansial dan faktor-faktor ekonomi yang berkontribusi dengan keuntungan nyata (*tangible benefits*) bagi perusahaan, demikian juga dengan keuntungan tidak nyata (*intangible benefits*) (Kim, et al, 2008). Rogers (2008:669), pada penerapan CRM meliputi empat kegiatan yaitu *Identify, Differentiate, Interact, dan Customize* (IDIC), Pengukuran apakah strategi yang dijalankan telah mencapai sasaran yang dituju sekaligus memberikan umpan balik bagi perusahaan untuk menyusun sasaran strategis di masa mendatang. Dengan kata lain CRM merupakan sebuah konsep yang lahir dikarenakan adanya suatu pandangan dan pengalaman yang sering dialami oleh sebagian besar perusahaan sehingga bagaimana menetapkan konsep CRM ini dalam komunikasi bisnis yang dijalankan oleh perusahaan. Oleh karenanya diperlukan untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang ada, suatu perusahaan cukup memberikan suatu nilai lebih dengan para pelanggannya dengan menciptakan komunikasi dua arah, berkenaan dengan hal ini penulis tertarik untuk membuat penelitian mandiri dengan judul “Pengaruh Customer Relationship Management DAN Kegiatan Sosialisasi Penggunaan E-Toll Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Pembayaran Electronic Jasa Marga.



## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan mandiri ini adalah jenis penelitian model survei, yaitu suatu rancangan penelitian dengan tujuan melakukan pengujian cermat terhadap objek penelitian berdasarkan kondisi tertentu. Biasanya informasi dari responden diperoleh dengan wawancara dan kuesioner dengan sampel tertentu, di mana penulis melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna Jasa Tol dengan menggunakan e-tol.

### 2. Operasionalisasi Variabel

#### A. Definisi Konseptual

##### Identify (Identifikasi)

Merupakan pengenalan atas pelanggan, pemahaman dapat diperoleh melalui data. Tujuan utama mengumpulkan informasi tentang pelanggan adalah untuk membuat hubungan antar perusahaan dan pelanggan menjadi lebih dekat dan lebih menguntungkan, baik bagi perusahaan maupun bagi pelanggan.

Differentiate (Diferensiasi) Merupakan kegiatan perusahaan dalam mengelompokkan pelanggan berdasarkan customer value, sehingga perusahaan bisa membuat keputusan yang benar dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya karena tiap individu memiliki kebutuhan yang berbeda.

- a) a). Interact (Interaksi) Merupakan proses hubungan timbal balik yang dilakukan oleh perusahaan dengan pelanggan. Perusahaan harus bisa berinteraksi secara efektif dengan pelanggan. Semua tindakan yang diambil harus berdasarkan konteks hubungan dengan pelanggan sebelumnya. Sebuah percakapan dengan pelanggan harus mengacu pada beberapa hal penting di awal interaksi. Sebuah interaksi yang efektif akan memberikan pandangan yang lebih baik mengenai kebutuhan pelanggan di masa yang akan datang.
- b) Customize (Kustomisasi)
- c) Merupakan usaha perusahaan dalam beradaptasi dengan kebiasaan pelanggan berdasarkan kebutuhan individu dan customer value.
- d) Minat adalah kecenderungan jiwa yang relative menetap kepada diri seseorang dan biasanya disertai dengan perasaan senang.

#### B. Definisi Operasional

##### Identify (Identifikasi)

Merupakan penilaian responden berkenana dengan tugas pertama dalam membangun sebuah hubungan adalah mengidentifikasi pelanggan secara individual dengan dimensi (a) kebiasaan masyarakat (b) ketertarikan masyarakat dan (c) karakter pelanggan), Sedangkan pilihan pertanyaan terdiri atas Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Kurang Baik (KB) dan Sangat Kurang Baik (SKB)

##### Differentiate (Diferensiasi)

Merupakan penilaian responden berkenana dengan proses untuk mengetahui perbedaan pelanggan dengan dimensi (a) pengelompokkan pelanggan (b) Nilai tambah (c) kebutuhan yang mereka perlukan. Sedangkan pilihan pertanyaan terdiri atas Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Kurang Baik (KB) dan Sangat Kurang Baik (SKB)

### Interact (Interaksi)

Merupakan penilaian responden berkenana dengan berinteraksi secara efektif dengan pelanggan dengan dimensi (a) konteks hubungan dengan (b) keefektifan produk. Sedangkan pilihan pertanyaan terdiri atas Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Kurang Baik (KB) dan Sangat Kurang Baik (SKB)

### Customize (Kustomisasi)

Merupakan penilaian responden berkenana dengan hubungan yang baik dengan pelanggan (a) Kecepatan, (b) Ketepatan (c) penerimaan. Sedangkan pilihan pertanyaan terdiri atas Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Kurang Baik (KB) dan Sangat Kurang Baik (SKB)

### Minat

Minat merupakan penilaian responden berkenaan dengan kecenderungan yang tetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa kegiatan dengan dimensi (a) Motivasi (Motivation) (b) Persepsi (Perception) (c) Pembelajaran (Learning) (d) Keyakinan dan sikap (Belief and Attitudes) Sedangkan pilihan pertanyaan terdiri atas Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Kurang Baik (KB) dan Sangat Kurang Baik (SKB)

## Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi dalam analisis ini adalah pelanggan pengguna E-Toll yang ada di Kilometer 32 Cibitung.

### b. Sampel

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini terdapat berbagai teknik sampling yang akan digunakan. Di bawah ini akan dijelaskan lebih lanjut tentang probability sampling dan non probability sampling. Perhitungan estimasi proporsi yang rumusnya sebagai berikut : Umar (2003:141)

$N$

$n =$

$$1 + N e^2$$

$$732 \quad 732$$

$$n = \frac{732}{1 + 732 (0.10)^2} = 87,9$$

maka, jumlah minimum responden yang diperlukan dibulatkan keatas untuk mencapai jumlah responden sebanyak 100 orang responden

### Analisa Data

#### a) Regresi linier sederhana

Regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana

#### b) Koefisien korelasi sederhana dan berganda Untuk menghitung koefisien korelasi sederhana digunakan rumus Product Moment Pearson

#### c) Hipotesis Individu (Uji t) dan Uji Hipotesis Bersama (Uji F) Uji hipotesis dengan t-test digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen signifikan atau tidak terhadap variabel dependen secara individual untuk setiap variabel. Uji hipotesis dengan F-test digunakan untuk menguji hubungan dua variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Berdasarkan tabel diatas, diketahui adalah :

##### 1). Identify (X1)

Pada kolom Variabel Identify terdapat Kolmogorov-Smirnov, dengan nilai probabilitas signifikan 0,109 (Asymp. Sig. 2-tailed). Oleh karena itu Identify ini berdasarkan data olahan telah memenuhi syarat normalitas yaitu dengan nilai probabilitas  $> 0.05$ , maka data variabel Identify adalah normal, dan dapat digunakan dalam penelitian.

##### 2). Differentiate (X2)

Pada kolom Variabel Differentiate terdapat Kolmogorov-Smirnov, dengan nilai probabilitas signifikan 0,425 (Asymp. Sig. 2-tailed). Oleh karena itu Differentiate ini berdasarkan data olahan telah memenuhi syarat normalitas yaitu dengan nilai probabilitas  $> 0.05$ , maka data variabel Differentiate adalah normal, dan dapat digunakan dalam penelitian.

##### 3) Interact (X3)

Pada kolom Variabel Interact terdapat Kolmogorov-Smirnov, dengan nilai probabilitas signifikan 0,486 (Asymp. Sig. 2-tailed). Oleh karena itu Interact ini berdasarkan data olahan telah memenuhi syarat normalitas yaitu dengan nilai probabilitas  $> 0.05$ , maka data variabel Interact adalah normal, dan dapat digunakan dalam penelitian.

##### 4). Costumize (X4)

Pada kolom Variabel Costumize terdapat Kolmogorov-Smirnov, dengan nilai probabilitas signifikan 0,192 (Asymp. Sig. 2-tailed). Oleh karena itu Costumize ini berdasarkan data olahan telah memenuhi syarat normalitas yaitu dengan nilai probabilitas  $> 0.05$ , maka data variabel Costumize adalah normal, dan dapat digunakan dalam penelitian.

##### 5). Minat (Y)

Pada kolom Variabel Minat terdapat Kolmogorov-Smirnov, dengan nilai probabilitas signifikan 0,744 (Asymp. Sig. 2-tailed). Oleh karena itu Minat ini berdasarkan data olahan telah memenuhi syarat normalitas yaitu dengan nilai probabilitas  $> 0.05$ , maka data variabel Minat adalah normal, dan dapat digunakan dalam penelitian.

#### b. Uji Multikolinieritas

Berdasarkan perhitungan SPSS tabel diatas dapat diketahui nilai variance inflation factor (VIF) empat variabel, yaitu variabel Identify 1.799  $< 10$ , variabel Differentiate 1.790  $< 10$ , sehingga bias diduga antar

#### c. Uji Autokorelasi

Dari hasil output SPSS di atas menunjukkan nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 1.615. Sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05, jumlah data 100 dan jumlah variabel independen 4 diperoleh (du) sebesar 1.686 dan (dl) sebesar 1.686. Berdasarkan hasil tersebut, dengan ketentuan yang dinyatakan oleh Ghazali, Imam (2011) maka dapat disimpulkan bahwa DW dengan nilai 1.900 lebih besar dari batas dl dan lebih dari batas du. Jika  $du < dw < 4-dl$  ( $1.686 < 1.615 < 2.531$ ) maka keputusannya adalah tidak terdapat autokorelasi.

		Identify	Differentiate	Interact	Customize	Mlnat
N		100	100	100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	37.1200	38.0400	32.2500	35.4300	48.3700
	Std. Deviation	6.39962	5.16969	6.10576	7.26866	8.62654
Kolmogorov-Smirnov Z		1.205	.877	.837	1.082	.680
Asymp. Sig. (2-tailed)		.109	.425	.486	.192	.744

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Identify	.735	1.361
Differentiate	.852	1.174
Interact	.794	1.260
Customize	.927	1.078

## 2. Interpretasi Hasil Penelitian

a. Penilaian Responden atas Customer Relationship Management dilihat dari Identify (identifikasi)

Identify Sangat variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

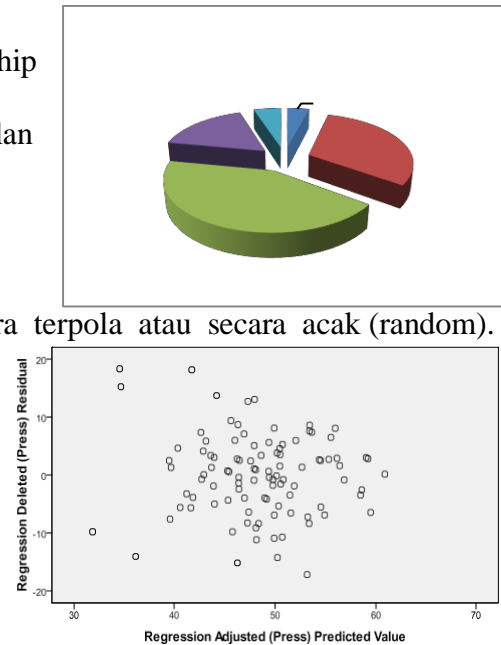
b. Heteroskedastisitas

homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas

adalah dengan melihat grafik plot. Grafik plot dapat menggambarkan penyebaran titik-titik yang tersebar secara terpola atau secara acak (random).

Berikut hasil gambar.

Dari grafik scatterplots diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak (random) serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai.



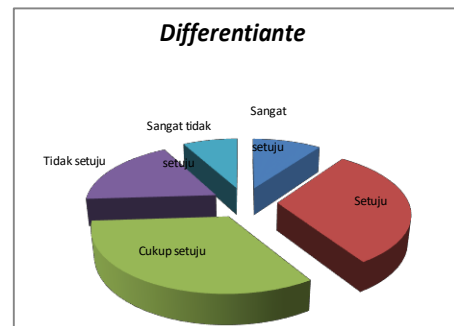
Hasil pengolahan data terhadap variabel

Customer Relationship Management dilihat dari Identify (identifikasi) menunjukkan bahwa untuk responden dengan penilaian sangat setuju ada sebanyak 4%, responden memberikan penilaian setuju ada sebanyak 31%, adapun responden dengan penilaian cukup setuju ada sebanyak 43% dan untuk responden dengan penilaian tidak setuju ada sebanyak 17% sedangkan untuk responden dengan penilaian sangat setuju ada sebanyak 5% dari hasil pengujian dihasilkan persepsi secara rata-rata sebesar 309 dengan demikian penilaian responden berada pada kategori cukup setuju.

Penilaian Responden atas Customer Relationship Management dilihat dari Differentiate (Diferensiasi)

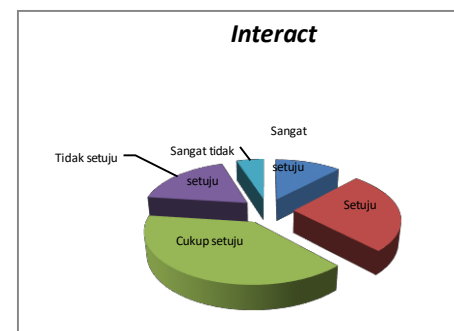
Penilaian responden atas Customer Relationship Management dilihat dari Costumize (Kostomisasi)

Hasil pengolahan data terhadap variabel Customer Relationship Management dilihat dari Differentiate (Diferensiasi) ) menunjukkan bahwa untuk responden dengan penilaian sangat setuju ada sebanyak 10%, responden memberikan penilaian setuju ada sebanyak 31%, adapun responden dengan penilaian cukup setuju ada sebanyak 33% dan untuk responden dengan penilaian tidak setuju ada sebanyak 18% sedangkan untuk responden dengan penilaian sangat setuju ada sebanyak 8% dari hasil pengujian dihasilkan persepsi secara rata-rata sebesar 317 dengan demikian penilaian responden berada pada kategori cukup setuju.



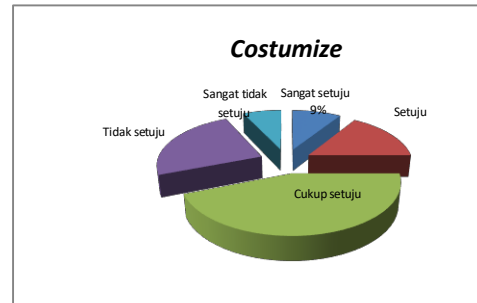
Penilaian Responden atas Customer Relationship Management dilihat dari Interact (Interaksi)

Hasil pengolahan data terhadap variabel Customer Relationship Management dilihat dari Interact (Interaksi) menunjukkan



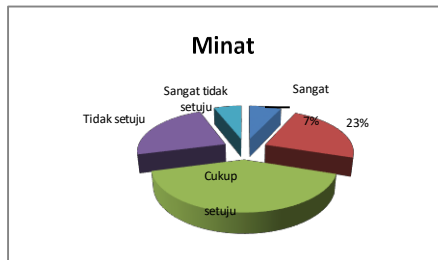
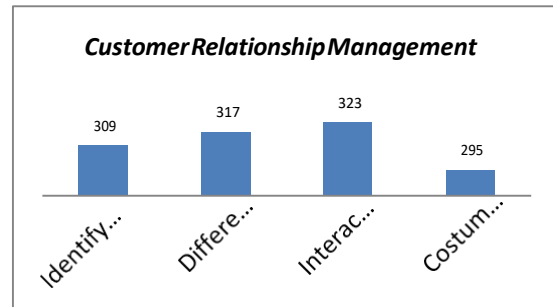
bahwa untuk responden dengan penilaian sangat setuju ada sebanyak 12%, responden memberikan penilaian setuju ada sebanyak 20%, adapun responden dengan penilaian cukup setuju ada sebanyak 39% dan untuk responden dengan penilaian tidak setuju ada sebanyak 18% sedangkan untuk responden dengan penilaian sangat setuju ada sebanyak 5% dari hasil pengujian dihasilkan persepsi secara rata-rata sebesar

323 dengan demikian penilaian responden berada pada kategori cukup setuju



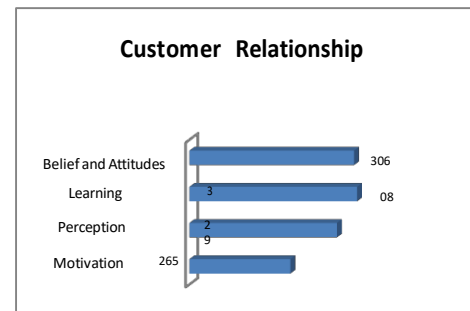
Hasil pengolahan data terhadap variabel Customer Relationship Management dilihat dari Costumize (Kustomisasi) menunjukan bahwa untuk responden dengan penilaian sangat setuju ada sebanyak 9%, responden memberikan penilaian setuju ada sebanyak 16%, adapun responden dengan penilaian cukup setuju ada sebanyak 44% dan untuk responden dengan penilaian tidak setuju ada sebanyak 24% sedangkan untuk responden dengan penilaian sangat setuju ada sebanyak 7% dari hasil pengujian dihasilkan persepsi secara rata-rata sebesar 295 dengan demikian penilaian responden berada pada kategori cukup setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data keseluruhan variabel Customer Relationship Management dapat dilihat secara keseluruhan sebagai berikut :

Penilaian responden dilihat dari Minat Masyarakat Menggunakan Pembayaran Electronic Jasa Marga



Hasil pengolahan data terhadap variabel Minat menunjukan bahwa untuk responden dengan penilaian sangat setuju ada sebanyak 7%, responden memberikan penilaian setuju ada sebanyak 23%, adapun responden dengan penilaian cukup setuju ada sebanyak 41% dan untuk responden dengan penilaian tidak setuju ada sebanyak 23% sedangkan untuk responden dengan penilaian sangat setuju ada sebanyak 6% dari hasil pengujian dihasilkan persepsi secara rata-rata sebesar 269 dengan demikian penilaian responden berada pada kategori cukup setuju. Dari hasil persepsi secara keseluruhan atas dimensi minat dapat dilihat sebagai berikut:

Dari hasil pengolahan pada dimensi minat terlihat bahwa kecenderungan responden lebih pada dimensi learning dengan demikian kecenderungan responden menggunakan karena saya telah mengamati kemudahan serta keamanan menggunakan e-toll, responden termotifasi menggunakan e-toll karena pengguna kartu ini dimudahkan dengan penyediaan gerbang toll sendiri, responden juga terpacu menggunakan e-toll karena kartu ini dapat di isi ulang dan responden berpresepsi bahwa Kartu debit lain tidak lebih baik





dari kartu e-toll sehingga pandangan responden lebih menyatakan bahwa dengan menggunakan e-toll saat bertransaksi di gerbang masuk secara otomatis kita akan dimudahkan dalam memasuki gerbang keluar toll.

#### Uji Statistik

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa nilai korelasi sebesar 0.493 (49.3%) dengan demikian ada hubungan reaktif kuat, artinya bila variabel CRM dilihat dari Identifikasi ditingkatkan maka akan diikuti peningkatan Minat Masyarakat Menggunakan e-toll.

Hasil uji koefisien determinan sebesar 0,243 [  $r^2 \times 100\%$  atau  $(0,493)^2 \times 100\% = 24.3\%$  ] dengan demikian variasi peningkatan atau penurunan variabel Minat Masyarakat Menggunakan e-toll dapat dijelaskan oleh variabel CRM dilihat dari Identifikasi sebesar 24.3% sehingga faktor lain diluar kedua variabel sebesar 75.69% dan hal tersebut tidak dijelaskan lebih lanjut dalam penelitian ini. Hasil uji Regresi :  $Y = 23.692 + 0.665X_1$

- 1) Nilai konstanta sebesar 23,692 menunjukkan nilai murni variabel Minat Masyarakat Menggunakan e-toll tanpa dipengaruhi oleh variabel CRM dilihat dari Identifikasi
- 2) Nilai regresi sebesar 0,665 menunjukkan ada kontribusi positif dihasilkan oleh variabel Identifikasi dalam membayar pajak artinya bila variabel CRM dilihat dari Identifikasi membayar pajak naik atau ditingkatkan sebesar 1 point maka akan diikuti penguatan pada variabel Minat Masyarakat Menggunakan e-toll sebesar 1 point.
- 3) Hasil uji hipotesis terlihat thitung 5.613 > ttabel 2.201 maka (Ho) ditolak dan (Ha) diterima artinya ada hubungan antara CRM dilihat dari Identifikasi dengan Minat Masyarakat Menggunakan e-toll, Nilai probabilitas hasil terlihat ( $p=0,000 < \alpha=0,05$ ) dengan demikian variabel CRM dilihat dari Identifikasi dinyatakan signifikan terhadap variabel Minat Masyarakat Menggunakan e-toll, sehingga hipotesis penelitian diterima, artinya variabel CRM dilihat dari Identifikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Masyarakat Menggunakan e-toll.

Hasil Uji Hipotesis 2 : Ada pengaruh antara CRM dilihat dari Differentiate terhadap Minat Masyarakat Menggunakan e-toll

- a) Hasil Uji Hipotesis 1 : Ada pengaruh antara CRM dilihat dari Identifikasi terhadap Minat

Menggunakan e-toll

CRM dilihat dari Differentiate

$R = 0,244$

$0.244 \quad 0.665$

Minat Masyarakat Menggunakan e-toll

$0.493 \quad 0.000 \quad 23.692$

$R^2 = 0,059$  thitung 2.132 < ttabel 2.201

CRM dilihat dari Identifikasi  $0.665$

$R = 0,493$

$R^2 = 0,243$  thitung 5.613 > ttabel 2.201 Sumber : Hasil Pengolahan data

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa nilai korelasi sebesar 0.244 (24.4%) dengan demikian ada hubungan lemah, artinya bila variabel CRM dilihat dari Differentiate ditingkatkan maka akan diikuti peningkatan Minat Masyarakat Menggunakan e-toll .

Hasil uji koefisien determinan sebesar 0,059 [  $r^2 \times 100\%$  atau  $(0,244)^2 \times 100\% = 5.9\%$  ] dengan demikian variasi peningkatan atau penurunan variable Minat Masyarakat Menggunakan e-toll dapat dijelaskan oleh variable CRM dilihat dari Differentiate sebesar 5.9% sehingga faktor lain diluar kedua variable sebesar 94.1% dan hal tersebut tidak dijelaskan lebih lanjut dalam penelitian ini. Hasil uji Regresi :  $Y = 45,588 + 0.273X$

- 1) Nilai constanta sebesar 45,588 menunjukkan nilai murni variable Minat Masyarakat Menggunakan e-toll tanpa dipengaruhi oleh variable CRM dilihat dari Differentiate.
- 2) Nilai regresi sebesar 0,273 menunjukkan ada kontribusi positif dihasilkan oleh variable CRM dilihat dari Differentiate artinya bila variable CRM dilihat dari Differentiate naik atau ditingkatkan sebesar 1 point maka akan diikuti penguatan pada variable Minat Masyarakat Menggunakan e-toll sebesar 1 point.
- 3) Hasil uji hipotesis terlihat bahwa thitung 2,132 < ttabel 2.201 maka ( $H_0$ ) diterima dan ( $H_a$ ) ditolak artinya tidak ada pengaruh antara CRM dilihat dari Differentiate dengan Minat Masyarakat Menggunakan e-toll. Nilai probabilitas hasil terlihat ( $\rho=0,665 > \alpha=0,05$ ) dengan demikian variable CRM dilihat dari Differentiate dinyatakan tidak signifikan terhadap variable Minat Masyarakat Menggunakan e-toll, sehingga hipotesis penelitian ditolak, artinya variable CRM dilihat dari Differentiate tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Masyarakat Menggunakan e-toll. penguatan terhadap variable Minat Masyarakat Menggunakan e-toll. Hasil uji koefisien determinan sebesar 0,191 [  $r^2 \times 100\%$  atau  $(0,437)^2 \times 100\% = 19.1\%$  ] dengan demikian variasi peningkatan atau penurunan variable Minat Masyarakat Menggunakan e-toll dapat dijelaskan oleh variable CRM dilihat dari Interact sebesar 19.1% sehingga faktor lain diluar kedua variable sebesar 80.9% dan hal tersebut tidak dijelaskan lebih lanjut dalam penelitian ini.

Hasil uji regresi terlihat :  $\hat{Y} = 28.449 + 0.618X_3$

- 1) Nilai constanta sebesar 28.449 menunjukkan nilai murni variable Minat Masyarakat Menggunakan e-toll tanpa dipengaruhi oleh variable CRM dilihat dari Interact.
- 2) Nilai regresi sebesar 0.618 menunjukkan ada kontribusi positif dihasilkan oleh variable CRM dilihat dari Interact artinya bila variable CRM dilihat dari Interact naik atau ditingkatkan sebesar 1 point maka akan diikuti penguatan pada variable Minat Masyarakat Menggunakan e-toll sebesar 1 point.
- 3) Hasil uji hipotesis terlihat thitung 4,812 > ttabel 2.201 maka ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima artinya ada pengaruh antara CRM dilihat dari Interact terhadap Minat Masyarakat Menggunakan e-toll, Nilai probabilitas hasil terlihat ( $\rho=0,000 < \alpha=0,05$ ) dengan demikian variable CRM dilihat dari Interact dinyatakan signifikan terhadap variable Minat Masyarakat Menggunakan e-toll, sehingga hipotesis penelitian diterima, artinya variable CRM dilihat dari Interact memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan e-toll membayar pajak .

Hasil Uji Hipotesis 4 : Ada pengaruh antara CRM dilihat dari Customize terhadap Minat Masyarakat Menggunakan e-toll

Hasil Uji Hipotesis 3 : Ada pengaruh antara CRM dilihat dari Interact terhadap Minat

0.419 0.000

Related Variabls

R = 0,419

Minat Masyarakat Menggunakan e-toll 28.449

R<sup>2</sup> = 0,175 thitung 4.568 > ttabel 2.201

0.437 0.000

CRM dilihat dari Interact 0.618

$R = 0,437$

$R^2 = 0,191$  thitung  $4.812 >$  ttabel 2.201

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa nilai korelasi sebesar 0,437 atau (43.7%) dengan demikian ada hubungan positif relative relative kuat antar variabel, artinya bila variabel CRM dilihat dari Interact ditingkatan atau meningkat maka relative akan diikuti dengan Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa nilai korelasi sebesar 0,419 atau (41.9%) dengan demikian ada hubungan positif kuat antar variabel, artinya bila variabel CRM dilihat dari Costumize ditingkatan atau meningkat maka akan diikuti dengan penguatan terhadap variable Minat Masyarakat Menggunakan e- toll. Hasil uji koefisien determinan sebesar 0,176 [  $r^2 \times 100\%$  atau  $(0,419)^2 \times 100\% = 17.6\%$  ] dengan demikian variasi peningkatan atau penurunan variable Keaptuhan dapat dijelaskan oleh variable CRM dilihat dari Costumize sebesar 17.6% sehingga faktor lain diluar kedua variable sebesar 82.4% dan hal tersebut tidak dijelaskan lebih lanjut dalam penelitian ini.

Hasil uji regresi terlihat  $\hat{Y} = 30.751 + 0,497X_3$  1). Nilai constanta sebesar 30.751 menunjukkan nilai murni variable Keatuhan tanpa dipengaruhi oleh variable CRM dilihat dari Costumize.

Nilai regresi sebesar 0,497 menunjukkan ada kontribusi positif dihasilkan oleh variable CRM dilihat dari Costumize artinya bila variable Sabksi naik atau ditingkatkan sebesar 1 point maka akan diikuti penguatan pada variable Minat Masyarakat Menggunakan e-toll sebesar 1 point.

Hasil uji hipotesis terlihat thitung  $4,568 >$  ttabel 2.201 maka ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima artinya ada pengaruh antara CRM dilihat dari Costumize terhadap Minat Masyarakat Menggunakan e-toll.

Nilai probabilitas hasil terlihat ( $\rho=0,000 < \alpha=0,05$ ) dengan demikian variable CRM dilihat dari Costumize dinyatakan signifikan terhadap variable Minat Masyarakat Menggunakan e-toll, sehingga hipotesis penelitian diterima, artinya variable CRM dilihat dari Interact memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Masyarakat Menggunakan e-toll.

Hasil uji hipotesis 5 : Ada pengaruh antara Identify, Differentiate Interact dan Costumize secara simultan terhadap Minat Masyarakat Menggunakan e-toll

(Identify, Differentiate Interact dan Costumize) secara simultan naik maka akan diikuti peningkatan variabel Minat Masyarakat Menggunakan e-toll.

Hasil uji koefisien determinan sebesar 0.432 atau (43.2%) dengan demikian variasi peningkatan penurunan variabel Minat Masyarakat Menggunakan e-toll dapat dijelaskan oleh variabel (Identify, Differentiate Interact dan Costumize) sebesar 0,432 dengan demikian faktor lain diluar kedua variabel sebesar 0,568 atau 56.8%.

Hasil uji regresi  $\hat{Y} = 17.429 + 0,521X_1 + 0,370X_2$

$+ 0,369X_3 + 0,389X_4$

1). Nilai constanta sebesar 17.429 menunjukkan bahwa nilai murni variabel Minat Masyarakat Menggunakan e-toll tanpa dipengaruhi oleh variabel independen

2).. Nilai regresi  $\beta_1$  (Identify) sebesar 0,521 dengan demikian ada kontribusi variabel Identify artinya bila variabel Identify naik sebesar 1 point maka akan diikuti peningkatan variabel Minat Masyarakat Menggunakan e-toll sebesar nilai regresi  $\beta_1$ . Hasil uji hipotesis terlihat thitung 4,283 > ttabel 2.201 dengan ( $p=0,0000 < \alpha=0,05$ ) maka variable Identify (X1) dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan e-toll.

3). Nilai regresi  $\beta_2$  (CRM dilihat dari Differentiante) sebesar 0,370 dengan demikian ada kontribusi variabel CRM dilihat dari Differentiante artinya bila variabel CRM dilihat dari Differentiante naik sebesar 1 point maka akan diikuti peningkatan variabel Minat Menggunakan e-toll sebesar nilai regresi  $\beta_1$ . Hasil uji hipotesis terlihat thitung 2,644 > ttabel 2.201 dengan ( $p=0,010 < \alpha=0,05$ ) maka variable CRM dilihat dari Differentiante (X2) dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Masyarakat Menggunakan e-toll.

4). Nilai regresi  $\beta_3$  (CRM dilihat dari Interact) sebesar 0,369 dengan demikian ada kontribusi variabel CRM dilihat dari Interact artinya bila variabel CRM dilihat dari Interact naik sebesar 1 point maka akan diikuti peningkatan variabel Minat Masyarakat Menggunakan e-toll sebesar nilai regresi  $\beta_3$ . Hasil uji hipotesis terlihat thitung 3,007 > ttabel 2.201 dengan ( $p=0,003 < \alpha=0,05$ ) maka variable CRM Hasil pengolahan data terlihat bahwa nilai korelasi sebesar 0,657 dengan demikian ada hubungan positif antara variabel (Identify, Differentiante Interact dan Costumize) secara simultan terhadap Minat Masyarakat Menggunakan e-toll, artinya bila variabel dilihat dari Interact (X3) dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Masyarakat Menggunakan e-toll .

5). Nilai regresi  $\beta_4$  (CRM dilihat dari Costumize) sebesar 0,389 dengan demikian ada kontribusi variabel CRM dilihat dari Costumize artinya bila variabel CRM dilihat dari Costumize naik sebesar 1 point maka akan diikuti peningkatan variabel Minat Masyarakat Menggunakan e-toll sebesar nilai regresi  $\beta_4$ . Hasil uji hipotesis terlihat thitung 4,085 > ttabel 2.201 dengan ( $p=0,000 > \alpha=0,05$ ) maka variable CRM dilihat dari Costumize (X4) dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Masyarakat Menggunakan e-toll.

Hasil uji hipotesis terlihat bahwa nilai Fhitung 18,082 dimana Ftabel pada df 4;95 dengan demikian Ftabel sebesar 2,74 dengan demikian (Fhitung 18,082 > Ftabel 2,74) maka ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima.

Nilai probabilita hasil ( $p=0,000 < \alpha=0,05$ ) dengan demikian variabel Identify, Differentiante Interact dan Costumize secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Masyarakat Menggunakan e- toll.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap keseluruhan variabel dalam Customer Relationship Management terhadap minat masyarakat dalam menggunakan e-toll dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) a. Hasil pengolahan data antara Customer Relationship Management dilihat dari Identify (identifikasi) terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Pembayaran Electronic Jasa Marga, dihasilkan ada pengaruh positif dan signifikan dengan demikian Identify (identifikasi) dapat dijadikan tolok ukur terhadap penguatan minat masyarakat dalam menggunakan alat bayar e-toll.
- b) Terhadap variabel Customer Relationship Management dilihat dari Differentiate (Diferensiasi) didapat ada pengaruh positif dan signifikan dengan demikian variabel Differentiate (Diferensiasi) pada CRM memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan alat bayar e-toll.
- c) Hasil pengolahan data antara Customer Relationship Management dilihat dari Interact (Interaksi) dengan hasil tidak ada pengaruh dan signifikan dengan demikian pada variabel ini tidak dapat dijadikan tolok ukur terhadap penguatan minat masyarakat dalam menggunakan alat bayar e-toll.
- d) Terhadap hasil penyajian pada variabel Customer Relationship Management dilihat dari Customize (Kustomisasi) berpengaruh positif dan signifikan dengan demikian variabel Customize (Kustomisasi) dapat dijadikan tolok ukur terhadap penguatan minat masyarakat dalam menggunakan alat bayar e-toll.
- e) Hasil penyajian data secara simultan antara Customer Relationship Management dilihat dari Identify (identifikasi), Differentiate (Diferensiasi), Interact (Interaksi) Customize (Kustomisasi) didapat pengaruh positif dan signifikan dengan demikian keseluruhan variabel Customer Relationship Management dapat dijadikan tolok ukur terhadap penguatan minat masyarakat dalam menggunakan alat bayar e-toll.

#### Keterbatasan

Dari hasil pengolahan data menunjukkan pengaruh antara antar variabel baik secara parsial maupun simultan namun masih ada faktor lain diluar kedua variabel yang cukup besa sehingga keterbatasan penelitian ini meliputi :

- a) Perlu adanya penambahan indicator pada masing-masing variable sehingga menghasilkan informasi yang lebih konprehensif
- b) Perlu adanya penambahan jumlah responden sehingga dapat menggambarkan kondisi sesungguhnya dari obyek yang diamati.

#### Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan dan keterbatasan penelitin rekomendasi atau saran dalam penelitin ini adalah :

- a. Terhadap vairabel Customer Relationship Management hal yang perlu diperhatikan adalah pada Customize (Kustomisasi), khususnya berkenna dengan kesemua jalur tall dapat menerima memang secara umum penggunaan kartu e-tall dapat diterima pada hamper semua lajur namun belum pada lajur Merak yang belum dapat terintergasi dengan penggunaan kartu sehingga perlu adanya kesamaan atas intergasi penerimana kartu e-tall sebagai alat bayar.
- b. Terhadap variabel minat hal yang perlu mendapat perhatian adalah pada dimensi motivation khususnya berkenana dengan bagaimana perusahaan untuk terus memacu penggunaan kartu ini sebagai alat transaksi yang dapat di gunakan pada semua kendaran dan semua pihak

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti, M. 2008. Manajemen Hubungan Pelanggan guna memperoleh Loyalitas Pelanggan : Suatu Konsep. Jurnal Bisnis, Manajemen, & Ekonomi
- Aprina S, 2007. Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu, Jakarta: Ramdina Prakarsa
- Alzen dan Rishbean.2008, Advertising and Promotion, An Integrete Marketing Communication Perspective, Boston USA: Prentice Hall.
- Ade Paul Lukas, 2009, Custome and Partner Relationship Management, Telematic Research Group
- Alex Nitisemito. 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi keempat, Jakarta: Gema Pustaka.
- Buttle, Francis. 2009. Customer Relationship Management (Manajemen Hububgan Pelanggan). Bayumedia. Jakarta.
- Carld Rogers and William D.2008, Marketing Communication, Mc.Grow Hill, Singapore.
- Carld, R. and William D. 2008. Marketing Communication, Mc.Grow Hill, Singapore.
- Crow dan Crow 2009, Service Management And Marketing : Managing The Moments Of Truth In Service. Mc. Graw Hill,
- Dewi Purnama Indahdan Devie, 2012, Analisa Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Perusahaan
- Effendy, Onong Uchjana, 2008. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Fandy Tjiptono.2008, Pemasaran Jasa, Jakarta, Pustaka Pelajar.
- Gaffar, V. 2009. CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relation). Bandung: Alfabeta
- Jhon C. Mowen, Michael Minor.2008, Perilaku Konsumen. Alih Bahasa, Damas Sihombing Jilid I, Edisi Ke VIII, Jakarta. Erlangga,
- Kalakota dan Robinson.2008. Pemasaran, Buku I, Thomson Learning, Alih Bahasa Ananta Noer ,Jakarta; Salemba Empat.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2009. Dasar- dasar Pemasaran Edisi ke 9 Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2011. Manajemen Pemasaran Edisi ke 11 Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid 1. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Matin Aziz Saputra, dan Bambang Setiawan, 2014, Customer Relationship Management Untuk Pengelolaan Donor Darah, Jurnal Teknik Pomits Vol. 3, No. 2, (2014) ISSN: 2337-3539 (2301-9271 Print)
- M Temporal and Trott 2008. The Marketing Communication Prose's. Mc.Grow Hill. Kagakusah.Ltd. Tokyo.
- Oetomo,Budi Sutedjo Dharma 2008. Perspektif e- Business, (Tinjauan Teknis, Manajerial dan Strategi), ANDI, Yogyakarta
- Payne aul J. Peter and AD Fabery, Principles Of Management, Terjemahan Kartini Kartono, Alumni, Bandung.
- Saladin Soemirat, Ardianto, Kartika.2009 Analisa SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Sugiyono, 2011., Metodologi Penelitian. Alfa Beta.  
Bandung.

Shimp, Terence A. 2009. Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu, Jakarta: Erlangga

Sinaga, Sabam Junijar, 2013, Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Minat Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Ultrajaya Milk Industry and Trading Company, Tbk.)

Tri Susanti, 2008, Strategi Perancangan Iklan Televisi Top Dunia”Yogyakarta: CV. Andi Offfset

Turban, E, Rainer Jr, R.K., Porter, R.E. 2008.Introduction to Information Technology, John wiley & sons, USA

Triyani Rahmadewi, 2014, Pengaruh Crm Dan Customer Experience Terhadap Minat melalui brand trust pada PT. Nasmoco pemuda

Umar, Husein, 2008. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta, Raja GrafindoPersada

Yunus W, 2010 Perilaku Konsumen dalam Komunikasi Pemasaran, Bandung: Remaja Rosdakarya

Widjaja, 2010.,. Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi, Jakarta: Rineka Cipta

Wahyu Setyorini, 2012. Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management PT. Telkomsel terhadap Minat Pelanggan Kartu HALO di Kota Malang  
[http://www.jasamarga.com/id\\_/layanan-jalan-tol/jagorawi/itemlist/search.html](http://www.jasamarga.com/id_/layanan-jalan-tol/jagorawi/itemlist/search.html)  
[http://www.jasamarga.com/id\\_/informasi-tol/itemlist](http://www.jasamarga.com/id_/informasi-tol/itemlist)