

## **LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## LAMPIRAN 1

### BUKTI KONSULTASI

Nama : Moh. Hasyim Afandi  
 NIM / Jurusan : 10510135/ Manajemen  
 Pembimbing : H. Slamet, SE., MM., Ph.D  
 Judul Skripsi : Penerapan Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang)

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	15 September 2013	Pengajuan Judul	1.
2	25 September 2013	Revisi Bab I	2.
3	10 Oktober 2013	Konsultasi Bab II	3.
4	15 November 2013	Revisi Bab II	4.
5	17 Desember 2013	Konsultasi Bab III	5.
6	10 Januari 2014	Konsultasi Keseluruhan	6.
7	16 Januari 2014	Acc Proposal	7.
8	10 Maret 2014	Konsultasi Bab IV	8.
9	16 Maret 2014	Revisi Bab IV	9.
10	28 Maret 2014	Konsultasi Bab V	10.
11	26 Mei 2014	Konsultasi Keseluruhan	11.
12	05 Juni 2014	Acc Skripsi	12.

Malang, 18 Juli 2014  
 Mengetahui:  
 Ketua Jurusan Manajemen

**Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei**  
**NIP 197507072005011005**

## LAMPIRAN 2

### BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Mohammad Hasyim Afandi  
 Tempat, tanggal lahir : Ponorogo, 13 Agustus 1991  
 Alamat Asal : Jln Magetan-Ponorogo 63 Dsn.Danyang-Sukosari-  
 Babadan-Ponorogo  
 Telepon / HP : 085745793029  
 E-mail : afandihasyim@yahoo.com /  
 afandihasyim@gmail.com  
 Facebook : Hasyim Afandi  
 Twitter : Hasyim Afandi

#### **Pendidikan Formal**

1996-1998 : TK RA Muslimat Sukosari.  
 1998-2004 : SD Negeri 03 Sukosari.  
 2004-2007 : Madrasah Tsanawiyah (MTs) Darul Huda Ponorogo.  
 2007-2010 : Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Ponorogo.  
 2010-2014 : Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik  
 Ibrahim Malang

#### **Pendidikan Non Formal**

1998-2004 : Madrasah Diniyah Sukosari  
 2004-2007 : Ponpes Darul Huda Mayak Tonatan Ponorogo  
 2004-2007 : Madrasah Diniyah Miftahul Huda “Ponpes Darul  
 Huda”  
 2010-2011 : Ma’had Sunan Ampel Al-Ali Malang  
 2010-2011 : Program Khusus Pengembangan Bahasa Arab  
 (PKPBA) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
 2011-2012 : Program Khusus Pengembangan Bahasa Inggris  
 (PKPBI) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

#### **Aktivitas dan Pelatihan**

- Praktik Kerja Lapangan di PT Coca-Cola Amatil Indonesia SIER Rungkut Surabaya tahun 2013.

- Pelatihan SPSS di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2013.
- Peserta *Marketing Gathering Corporation* di JTV Surabaya tahun 2013.
- Peserta Pos Pemberdayaan Keluarga (POSDAYA) di Dusun Umbulrejo Sidodadi Gedangan Malang Tahun 2012.
- Beberapa kali menjadi ketua kelas mata kuliah di Jur Manajemen Fak Ekonomi UIN MALIKI MALANG tahun 2010-2013.
- Pelatihan Manasik Haji di Ma'had Sunan Ampel Al-Ali UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2010.
- *Future Management Training* di Batu-Malang tahun 2010.
- Bendahara II OSIS MTs Darul Huda tahun 2005-2006.
- Beberapa kali menjadi pengurus kelas sewaktu di MTs Darul Huda tahun 2005-2007.

### LAMPIRAN 3

#### Pedoman Wawancara Kepada Staf Marketing

**Nama Narasumber : Titin Yuniarti**

**Jabatan : Staf Sales & Marketing**

**Waktu : 14 Maret 2014**

Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) :

1. Bagaimana Grand Kalpataru Hotel Syariah membangun loyalitas pelanggan.?

*“Caranya misalkan jika ada pelanggan yang datang kesini maka kami memberikan member card dan diskon, member card itu baru diberikan ketika pelanggan sudah pernah datang 3-4 kali mas. Pokoknya sering datang gitu.”*

2. Serta bagaimana Grand Kalpataru Hotel Syariah meningkatkan loyalitas pelanggan.?

*“standar pelayanan internal hotel ini, itu yang pertama kedisiplinan, performance, keramah-tamahan. Disiplin dalam artian berkerja sesuai aturan dari atasan, performance itu maksudnya memiliki kemampuan dalam menangani tamu baik ketika reservasi hingga menangani keluhan pelanggan, dan keramah-tamahan ya selalu menampilkan wajah yang bersahabat dan selalu senyum kepada tamu agar tamu merasa dihargai di hotel ini .....”*

*“Agar pelanggan/tamu hotel ini tetap perasaan, tetap betah dan tetap kembali ke depannya maka salah satu caranya ialah mulai dari pimpinan, staf, dan karyawan agar selalu ramah-tamah terhadap pelanggan.....”*

3. Program-program yang diberikan dan proses Customer Relationship Management yang dilakukan oleh Grand Kalpataru Hotel Syariah:

- a) Bagaimana Grand Kalpataru Hotel Syariah mengumpulkan data pelanggan.?

*“Untuk mengumpulkan data pelanggan sendiri sudah disiapkan komputerisasi untuk menghimpun data pelanggan yang diambil dari member card, misalnya member card no sekian atas nama Bpk Bambang maka nanti bagian Front Office bisa melihatnya informasi pelanggan bersangkutan dari situ, selain itu untuk pelanggan yang*

*belum memiliki member card peranan bagian Front Office sangat penting untuk menggali data karena merekalah yang melakukan kontak langsung/sering dengan pelanggan.”*

*“ini mas, untuk pengumpulan data pelanggan ini masih manual, untuk komputerisasi sudah kami siapkan untuk diaplikasikan bulan depan. Untuk saat ini masih pengajuan, tinggal dilaksanakan bulan depan. File data pelanggan tadi dikumpulkan di komputer, di Excel mas.”*

- b) Bagaimana Grand Kalpataru Hotel Syariah menganalisis data pelanggan dan mengidentifikasi target pelanggan.?

*“ada pelanggan yang sering datang seminggu sekali, dua minggu sekali, sebulan sekali atau selang beberapa waktu. Maksimal diskon untuk pelanggan yang datang sendiri atau 2-3 orang sebesar 15 %. Sedangkan untuk pelanggan yang datang rombongan bisa mendapat diskon hingga 20% disesuaikan dengan jumlah kamar yang dipesan, jika pesan lebih dari 10 kamar tentunya akan mendapat diskon maksimum.”*

*“target pelanggan kami itu pelanggan yang sering datang mas. rata-rata pelanggan yang datang adalah keluarga. Kadang dari perusahaan atau instansi apa, luar kota atau luar pulau bahkan. Maka target pelanggan kami itu mas.”*

- c) Bagaimana Grand Kalpataru Hotel Syariah mengembangkan program CRM.?

*“Caranya misalkan jika ada pelanggan yang datang kesini maka kami memberikan member card dan diskon, member card itu baru diberikan ketika pelanggan sudah pernah datang 3-4 kali mas. Pokoknya sering datang gitu.”*

*“.....Dengan cara tersebut, insyaAllah ke depannya pelanggan akan loyal dan bila ada acara/kegiatan di Malang maka pelanggan akan kesini lagi serta bahkan memberikan saran kepada keluarga atau kenalannya tentang hotel kalpataru syariah Malang ini. Pengalaman kami ada tamu yang datang mengatakan bahwa dia datang ke hotel ini karena mendapatkan saran dari si pelanggan sebelumnya.”*

*“....Member card tersebut memberikan manfaat pula bagi pelanggan yaitu berupa diskon sampai dengan 15%. Bagi pelanggan yang sering datang maka mendapatkan diskon yang lebih banyak, ada pelanggan yang sering datang seminggu sekali, dua minggu sekali, atau sebulan sekali.”*

*“Member card tidak diberikan diskon ketika libur panjang dan pelanggan sudah paham dengan hal tersebut. Kami juga sudah mengkomunikasikan hal tsb, begitu mas.”*

*“Tamu rutin dr kalangan keluarga maupun instansi, biasanya dari luar daerah-luar pulau jawa, dari kalimantan dan bali.”*

*“Jadi karena hotel sedang diadakan renovasi semenjak setahun yang lalu. Untuk kamar yang tersedia sementara itu kamar yg ready yaitu deluxe dan suite room. Soalnya ini renovasi belum sepenuhnya selesai.”*

*“standar pelayanan internal hotel ini, itu yang pertama kedisiplinan, performance, keramah-tamahan. Disiplin dalam artian berkerja sesuai aturan dari atasan, performance itu maksudnya memiliki kemampuan dalam menangani tamu baik ketika reservasi hingga menangani keluhan pelanggan, dan keramah-tamahan ya selalu menampilkan wajah yang bersahabat dan selalu senyum kepada tamu agar tamu merasa dihargai di hotel ini .....*”

*“begini mas untuk reservasi calon tamu hotel dapat datang langsung ke hotel, via telpon, website kami, atau agoda (www.agoda.com). Kalo lewat agoda pihak sana sudah memberikan keterangan bahwa ini adalah hotel syariah sehingga masalah calon tamu yang bukan pasangan muhrim sudah jelas.”*

*“Setiap ada tamu datang kami mengucapkan ucapan salam assalamualaikum, melihat KTP ataupun bukti bahwa si tamu adalah sepasang suami-istri, menjawab secara halus jika bukan murimnya,”*

*“Kami juga bekerjasama dengan BNS dan Jatim Park karena tamu-tamu meminta rekomendasi ke tempat-tempat rekreasi yang ada di kota Batu. Anak-anak (dari tamu) yang biasanya meminta untuk berwisata kesana dan alasan kami menjalin kerjasama dg tempat wisata tersebut sebab wahana-wahana yang ada dirasa sudah lengkap sehingga bermain 1 hari penuh sudah puas.”*

*“jika diperlukan, maka supervisor yang bersangkutan untuk segera meng-handle complaint pelanggan begitu.”*

*“Untuk pelanggan yang jarang datang kami kenakan biaya penuh. Dan bila saat check-out diketahui ia merusak fasilitas yang ada disini misal bed cover sobek, maka langsung mengganti kerusakan itu sesuai harganya secara tunai. Penggantian kerusakan ini berlaku untuk seluruh pelanggan kami. Setiap pelanggan yang akan check-out, petugas kami akan memeriksa kamar terlebih dahulu, apakah ada kerusakan atau tidak.”*

- d) Bagaimana Grand Kalpataru Hotel Syariah mengimplementasikan program CRM.?

*“Agar pelanggan/tamu hotel ini tetap perasaan, tetap betah dan tetap kembali ke depannya maka salah satu caranya ialah mulai dari pimpinan, staf, dan karyawan agar selalu ramah-tamah terhadap pelanggan.....”*

*“.....juga untuk pelayanan misalkan ada tamu yang ada keperluan maka karyawan akan berusaha membantu karena hotel kalpataru menerapkan kekeluargaan. Jika ada tamu long-stay, kami selalu memberikan pelayanan yang ekstra mulai dari bagian front office yang ramah, memberikan menu sarapan pagi, kebersihan kamar yang selalu dijaga melalui house keeping.Semuanya terlibat agar tamu merasa nyaman dan kembali lagi di kemudian hari.Cepat tanggap terhadap problem yang dihadapi karyawan, sehingga tidak mengganggu kinerja karyawan hotel. Nilai yang diutamakan seperti yang saya katakan sebelumnya yaitu kekeluargaan.”*

### Pedoman Wawancara Kepada Pelanggan

**Nama Narasumber : Wahidin**

**Pekerjaan : Wiraswatawan (pebisnis)**

**Usia : 53 th**

**Waktu : 22 Maret 2014**

Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) :

1. Apa bapak/ibu memiliki *Member Card* Grand Kalpataru Syariah Hotel.?  
Seberapa sering datang ke Grand Kalpataru Hotel Syariah.?

*“iya ini mas, saya sudah memiliki kartu member setelah berkunjung beberapa kali di Hotel kalpataru.....”*

*”sering sih mas”*

2. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelayanan di Grand Kalpataru Hotel Syariah.?

*“Kalau menurut saya, pelayanan disini sangat baik dan saat ada keluhan langsung perhatikan saat itu juga. Lengkaplah disini pokoknya terutama setelah renovasi.”*

3. Apakah program dari Grand Kalpataru Hotel Syariah memenuhi kebutuhan bapak/ibu.?

*“Sudah mas.”*

4. Bagaimana cara bapak/ibu memesan kamar atau layanan lainnya di Grand Kalpataru Hotel Syariah.?

*“lewat web itu Agoda.”*

### Pedoman Wawancara Kepada Pelanggan

**Nama Narasumber : Sulistyorini**  
**Pekerjaan : Ibu rumah tangga**  
**Usia : 41 th**  
**Waktu : 22 Maret 2014**

Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) :

1. Apa bapak/ibu memiliki *Member Card* Grand Kalpataru Syariah Hotel.?  
Seberapa sering datang ke Grand Kalpataru Hotel Syariah.?

*“iya, saya baru dapat member card ini sehabis 3 kali kunjungan yang rutin saya lakukan seminggu sekali...”*

*“iya, sudah tahu mas. Sudah dihubungi dari staf hotel kalau kartu member ndak berlaku waktu libur panjang. Tapi saya tetap dapat pengurangan harga meski tidak sebanyak diskon member card.”*

2. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelayanan di Grand Kalpataru Hotel Syariah.?

*“sejauh ini, ketika saya komplain pada staf hotel, mereka cepat tanggap dan komplain saya langsung ditangani oleh staf itu saat itu juga. Staf hotel juga kasih rekomendasi tempat wisata di Batu, waktu itu pernah karena anak-anak juga rewel kalo ke Malang minta diajak ke tempat wisata.”*

3. Apakah program/pelayanan dari Grand Kalpataru Hotel Syariah memenuhi kebutuhan bapak/ibu.?

*“sejauh ini, lumayan mas.”*

*“saya sering memberikan saran ke keluarga besar ya karena kepuasan pelayanan dari staf hotel dan juga dari member card yang saya miliki, saat kami sekeluarga ke Hotel Kalpataru itu mas dengan memiliki member card saya dapat diskon.”*

4. Bagaimana cara bapak/ibu memesan kamar atau layanan lainnya di Grand Kalpataru Hotel Syariah.?

*“Saya reservasi langsung ke resepsionis.”*

### Pedoman Wawancara Kepada Pelanggan

**Nama Narasumber : Devi Savitri**

**Pekerjaan : Wiraswatawan (pebisnis)**

**Usia : 40 th**

**Waktu : 24 Maret 2014**

Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) :

1. Apa bapak/ibu memiliki *Member Card* Grand Kalpataru Syariah Hotel.?  
Seberapa sering datang ke Grand Kalpataru Hotel Syariah.?

*“saya sering menginap disini mas.”*

2. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelayanan di Grand Kalpataru Hotel Syariah.?

*“.....sudah memenuhi harapan saya, cuma sedikit tidak ada shampoo di kamar mandi tapi terlalu masalah bagi saya yang terpenting pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan karyawan hotel baik.”*

*“pelayanannya yang saya rasakan sampai saat ini termasuk baik, karyawannya supel-supel, welcome banget dengan kehadiran kami.....”*

3. Apakah program dari Grand Kalpataru Hotel Syariah memenuhi kebutuhan bapak/ibu.?

*“... pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan karyawan hotel baik. Karena itu, waktu saya ke Malang itu saya sering menginap disini seminggu sekali untuk keperluan bisnis. Dan juga saya memberikan rekomendasi ke keluarga atau rekan bisnis saya kalau misalnya datang ke malang, menginap saja di hotel Kalpataru.”*

4. Bagaimana cara bapak/ibu memesan kamar atau layanan lainnya di Grand Kalpataru Hotel Syariah.?

*“langsung datang kesini, ke resepsionis.”*