

## ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh faktor organisasi, faktor manusia, dan faktor teknologi terhadap kualitas implementasi CRM dan dampaknya kepada peningkatan kinerja perusahaan. Penggunaan variabel-variabel tersebut dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada PT. Indosat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah market share untuk perusahaan jasa telekomunikasi yang masih dikuasai oleh PT. Telkomsel yaitu sebesar 57,2% kemudian PT. Indosat sebesar 27,7% dan XL sebesar 15,1%. Fenomena data tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kinerja perusahaan yang lebih tinggi. Oleh karena itu penerapan strategi CRM yang diterapkan Indosat diharapkan bisa meningkatkan kinerjanya terutama kinerja perusahaannya.

Sampel penelitian ini adalah manajer outlet PT. Indosat, Tbk Cabang Semarang, sejumlah 120 orang. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor organisasi, faktor manusia, dan faktor teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas implementasi CRM, dan kualitas implementasi CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kinerja perusahaan di PT. Indosat, manajemen perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor seperti faktor organisasi, faktor manusia, dan faktor teknologi, dan kualitas implementasi CRM, karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja perusahaan. Implikasi teoritis dan saran-saran bagi penelitian mendatang juga diuraikan pada bagian akhir dalam penelitian ini

**Kata Kunci:** faktor organisasi, faktor manusia, dan faktor teknologi, kualitas implementasi CRM dan kinerja perusahaan