

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI PENGARUH
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MATAHARI DEPARTEMENT STORE YOGYAKARTA**

(Studi Pada Matahari Departement Store Yogyakarta)

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN MEDIATING THE
EFFECT CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON CUSTOMER
LOYALTY***

(Study On Matahari Department Store Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



DISUSUN OLEH :

MUHAMMAD IRFAN

20150410352

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI PENGARUH
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN**

(Studi Kasus pada Matahari Departemet Store Yogyakarta)

Diajukan oleh:

MUHAMMAD IRFAN

20150410352



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sutrisno', is written over the printed name of the supervisor.

Sutrisno Wibowo, SE., MM.

Tanggal 3 Desember 2018

NIK 1962071199303 143 030

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MATAHARI DEPARTEMENT STORE YOGYAKARTA

(Studi Pada Matahari Departement Store Yogyakarta)

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN MEDIATING THE EFFECT CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON CUSTOMER LOYALTY

(Study On Matahari Department Store Yogyakarta)

Diajukan Oleh

Muhammad Irfan


20150410352


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 15 Desember 2018

Yang terdiri dari


Indah Fatmawati, Dr., M.Si.

Ketua Tim Penguji


Sutrisno Wibowo, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji


Misbahul Anwar, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak. CA.

NIK: 19731218199904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Irfan

Nomor Mahasiswa : 20150410352

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS PADA MATAHARI DEPARTEMENT STOREYOGYAKARTA)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 3 Desember 2018

METERAI
TEMPEL
TGL. 20
336F3AFF295602816
6000
ENAM RIBURUPIAH



Muhammad Irfan

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (5) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Asy Syarh ayat 5-6,

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk
memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong)." (HR. Muslim)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk Ibunda Linda Fitria dan Ayahanda Yulhendri , terima kasih yang tiada terhingga karena kasih sayang dan bimbingan beliaulah semua harapan dan keinginan dapat dicapai, atas kesabaran dan tanggung jawab, serta bimbingan beliau lah penulis belajar banyak hal tentang nilai-nilai kehidupan.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Matahari Departemen Store Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja di Matahari Departemen Store Yogyakarta dua kali dalam enam bulan terakhir. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 100 responden yang dipilih dengan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *path analysis*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan memediasi pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, Kepuasan konsumen, dan Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Customer Satisfaction in Mediating Customer Relationship Management Against Customer Loyalty at Matahari Department Store Yogyakarta. The subjects in this study were consumers who had shopped at Matahari Department Store Yogyakarta twice in the past six months. In this study a sample of 100 respondents was selected by purposive sampling method. The analysis tool used is path analysis.

Based on the analysis that has been done, the results show that Customer Relationship Management has a positive and significant effect on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. Customer Satisfaction mediates the effect of Customer Relationship Management on Customer Loyalty.

Keywords: *Customer Relationship Management, Consumer Satisfaction, and Consumer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutan.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulisan menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D selaku Ketua Bidang Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu yang diberikan.
5. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
6. Teman-teman jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2015 atas kebersamaannya, tetap semangat dan berjuang untuk meraih masa depan.
7. Teman-teman grup “Werewolf” atas canda tawa, doa dan semangatnya kepada penulis.
8. Saudari Tri Mufidah atas dukungan dan semangatnya yang tidak surut sehingga memunculkan motivasi untuk diri penulis atas suportnya.
9. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Kajian Teori	6
B. Kajian Empiris	13
C. Penurunan Hipotesis	16
D. Model Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Objek dan Subjek Penelitian	22
B. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
C. Jenis Data	24

D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
F. Uji Kualitas Instrumen	27
G. Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	32
3. Karakteristik Responden dan Subjek Penelitian	54
B. Uji Kualitas Instrumen	56
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	60
D. Pembahasan.....	67
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	72
A. Simpulan	72
B. Saran.....	73
C. Keterbatasan Penelitian	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Empiris	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Demografi Responden.....	54
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 4 Kategori Tingkat Jawaban	58
Tabel 4. 5 Hasil Deskripsi Persepsi Responden.....	59
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Persamaan Regresi 1	61
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Persamaan Regresi 2	61
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Nilai Standar Error	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model penelitian.....	21
Gambar 4. 1 Model Analisis Jalur Secara Teoritis	60
Gambar 4. 2 Validasi Model Diagram Jalur Akhir	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisoner Penelitian	59
Lampiran 2. Data Hasil Responden	63
Lampiran 3. Karakteristik Responden dan Hasil Surve Responden.....	66
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas	67
Lampiran 5. Deskriptif Variabel	70
Lampiran 6. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	70
Lampiran 7. Tabel t	72
Lampiran 8. Distribusi Nilai Rtabel Signifikansi 5% dan 1%.....	73