

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DAN KOMITMEN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL ANTARA**

(Studi pada Nasabah Bank Mandiri Yogyakarta)

***THE EFFECTS OF RELATIONSHIP MARKETING TOWARD THE CUSTOMER
LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER COMMITMENT AS AN
INTERVENING VARIABLE***

(A Study on the Yogyakarta Mandiri Bank Customers)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada

Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

DAVID WAHYU HARYONO

20120410312

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : David Wahyu Haryono

Nomor mahasiswa : 20120410306

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DAN KOMITMEN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL ANTARA (Studi pada Nasabah Bank Mandiri Yogyakarta)”**

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 disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 20 Agustus 2016



David Wahyu Haryono

MOTTO

Hiduplah engkau seberapapun lamanya, namun engkau pasti akan mati, Cintailah siapa saja yang engkau suka, namun engkau pasti akan berpisah dengannya

Berbuatlah semaumu namun engkau pasti akan mendapat balasannya, Barangsiapa ridha dengan rizki yang telah Allah berika, maka ia akan tenang di dunia dan akhirat

Barangsiapa dapat menundukkan nafsu syahwatnya, maka ia akan menjadi orang yang mulia di dunia dan di akhirat

Barangsiapa merasa cukup, sehingga tidak mengharapkan pemberian orang lain, maka dia akan selamat di dunia dan di akhirat

Barangsiapa dapat memelihara lisannya maka dia akan selamat di dunia dan di akhirat
(Imam Nawawi al Bantani)

Barangsiapa tidak mau merasakan pahitnya belajar ia akan merasakan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya
(Imam Syafi'i)

Bila engkau ingin satu, maka jangan ambil dua. Karena satu menggenapkan, tapi dua melenyapkan (filosofi kopi)

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya kecil ini untuk cahaya hidup yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi meskipun kalian jauh disana.

Saat kulemah tak berdaya kalian selalu menjadi energi positif bagi penulis, selalu dengan ikhlas memanjatkan doa untuk putra tercinta dalam setiap sujudnya.

Bapak Yono, terima kasih untuk menjadi panutan sekaligus guru didalam kehidupan yang selalu mengajaran betapa hidup itu harus diperjuangkan dengan kerja keras dan sungguh-sungguh untuk tetap bisa bertahan hidup.

Ibu Har, kesabaran, kesederhanaan serta keuletanmu mengajarkan arti hidup yang harus dihadapi dengan sabar tetap bersyukur tanpa melupakan kewajiban yang sudah hakiki, karena hidup yang barokah adalah izin dan restu dari seorang ibu.

Kepada adik-adikku yang sangat kusayangi (Rony Wahyu Haryono dan Agnes Putri Haryono), terima kasih telah menjadi penyemangat dan sumber inspirasi disaat kakakmu kelelahan menyelesaikan skripsi ini. Besar harapan, kakak dapat menjadi contoh yang baik bagi kalian sehingga kalian mampu menjadi sosok yang jauh lebih hebat dari kakak.

Kepada semua pihak yang telah mendukung penulis dalam pengerjaan skripsi ini, diantaranya:

1. Dimas Suryo Nugroho, Dindin Cahyadin, Anggaria Calista Husent dan Erik S Z, yang selalu mendukung dan menemani selama pengerjaan mulai dari masa kemalasan sampai masa selesainya pengerjaan.
2. Wulanda Nur F yang sering gak jelas, makasih banyak atas semangat yang diberikan dan yang selalu ngomel buat cepet-cepet daftar ujian pendadaran hehe.
3. Makalah 2012 yang mendukung keberlangsungan pengerjaan skripsi ini.

4. Teman-teman Fiesta Futsal, KMFE. FC, Chokles Crew, PK BOYS yang selalu memberikan dukungan dan semangat bagi penulis.
5. Warga Perum Puspa Indah, om abdi, mbak tika, dirja, kukuh, pakde budi, bude uti, ayah belong dll.
6. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih banyak atas segala bantuan dan dukungannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Hipotesis.....	17
D. Model Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Subyek/Obyek Penelitian.....	25
C. Jenis Data.....	26
D. Metode Pemilihan Sampel.....	26
E. Metode Pengumpulan Data.....	27
F. Identifikasi Variabel.....	28
G. Definisi Operasional.....	29

H. Pengujian Kualitas Instrumen.....	31
I. Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Subyek/Obyek Penelitian.....	35
B. Uji Kualitas Instrumen Data.....	40
C. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	42
D. Pembahasan	55
BAB V SIMPULAN.....	62
A. Simpulan.....	62
B. Keterbatasan Masalah.....	63
C. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Simbol dan Skor Kuesioner.....	28
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel	41
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis.....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis	49
Tabel 4.14 Pengaruh Langsung.....	51
Tabel 4.15 Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Kepuasan.....	51
Tabel 4.16 Pengaruh Kepuasan Terhadap Komitmen.....	51
Tabel 4.17 Pengaruh Langsung.....	52
Tabel 4.18 Pengaruh Kepuasan Terhadap Komitmen.....	52
Tabel 4.19 Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas.....	53
Tabel 4.20 Pengaruh Langsung.....	53

Tabel 4.21 Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan.....	54
Tabel 4.22 Pengaruh Kepuasan Terhadap Komitmen.....	54
Tabel 4.23 Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	23
-----------------------------------	----