

**PENGARUH IMPLEMENTASI *RELATIONSHIP MARKETING* PADA
WAROENG STEAK & SHAKE**

*The Influence of Relationship Marketing Implementation of
Waroeng Steak & Shake*

SKRIPSI



Disusun oleh :

IDRIS PURNOMO

20040410214

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010**

**PENGARUH IMPLEMENTASI *RELATIONSHIP MARKETING* PADA
WAROENG STEAK & SHAKE**

*The Influence of Relationship Marketing Implementation of
Waroeng Steak & Shake*

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

IDRIS PURNOMO
20040410214

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010

**PENGARUH IMPLEMENTASI RELATIONSHIP MARKETING PADA
WAROENG STEAK & SHAKE**

*The Influence of Relationship Marketing Implementation of
Waroeng Steak & Shake*



Dra.Tri Maryati, M.M
NIK 143 028

Tanggal.....13.....7.....2010

**PENGARUH IMPLEMENTASI *RELATIONSHIP MARKETING* PADA
WAROENG STEAK & SHAKE**

*The Influence of Relationship Marketing Implementation of
Waroeng Steak & Shake*

SKRIPSI

Diajukan oleh

IDRIS PURNOMO

20040410214

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 25 Agustus 2010

Yang terdiri dari

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono
Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Drs. Winarso, MBA
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.

NIK: 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Idris Purnomo

Nomor Mahasiswa : 20040410214

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : "Pengaruh Implementasi *Relationship Marketing* Pada Waroeng Steak & Shake" 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.

Yogyakarta, 2009

Idris Purnomo

(Qs Al-Baqarah : 286)
 denungan kesanbagupananya
 "Allah tidak akan membebani seseorang melebihkan sesuai

(Qs Al Insyirah : 5)
 Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
 "Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"

(Qs Ar-Ra'du : 11)
 kaum tidak mau merugikanya
 "Allah tidak akan menunda nasib satau kaum, jika satau

(Qs Al Isra : 24)
 sayang waktu kecilku
 sebagaimana keduaanya memeliharaiku denungan penyu kasihi
 "Wahai Tuanku! Kasihanku mereka keduaanya
 merupakanlah:
 berakhlakah kepada mereka denungan penyu kerendahan diri dan

MOTO

PERSEMBAHAN

*Dengan penuh rasa syukur kehadirat ALLAH SWT,
kupersembahkan karya ini
untuk:*

- 1. ALLAH SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya.*
- 2. Kedua orang tuaku yang telah mendukungku*
- 3. Kakak-kakakku atas doanya*
- 4. Sahabat dan teman-teman seangkatan*
- 5. Almamaterku*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh memahami harapan pelanggan, kerjasama dengan pelanggan, manajemen mutu total dan pemberian wewenang kepada karyawan terhadap kepuasan pelanggan serta kesetiaan pelanggan. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan dari restoran Waroeng Steak & Shake yang berjumlah 96 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Data diperoleh melalui data primer dengan cara mengajukan kuesioner kepada responden. Analisis data yang dilakukan menggunakan analisis regresi berganda, uji hipotesis serentak (uji F), uji hipotesis parsial (uji t) dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian pada analisis regresi yang pertama menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel memahami harapan pelanggan, kerjasama dengan pelanggan, manajemen mutu total dan pemberian wewenang kepada karyawan, baik secara serentak maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel memahami harapan pelanggan.

Hasil penelitian pada analisis regresi yang kedua menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel memahami harapan pelanggan, kerjasama dengan pelanggan, manajemen mutu total dan pemberian wewenang kepada karyawan secara simultan dan parsial terhadap kesetiaan pelanggan. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan adalah variabel pemberian wewenang kepada karyawan.

Kata kunci : memahami harapan pelanggan, kerjasama dengan pelanggan, manajemen mutu total, pemberian wewenang kepada karyawan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan.

ABSTRACT

This research having a purpose to know influence of understanding customer expectation, building service partnership, total quality management and empowering employees to customer satisfaction and customer loyalty. Responder in this research is customer from Waroeng Steak & Shake restaurant amounting to 96 people. The sample collected using convenience sampling method. Data obtained through primary data by sharing questionnaire to responder. Analyze data conducting by using double analysis regression, the hypothesis simultaneously test (F-test), the hypothesis partial test (t-test) and coefficient of determination.

Result of this research on first regression analysis indicates that there are influenced are positive and significant between understanding customer expectation, building service partnership, total quality management and empowering employees to customer satisfaction variable simultaneously and partially. Variable which have dominantly significant affected to customer satisfaction is understanding customer expectation variable.

Result of this research on second regression analysis indicates that there are influenced are positive and significant between understanding customer expectation, building service partnership, total quality management and empowering employees to customer loyalty variable simultaneously and partially. Variable which have dominantly significant affected to customer loyalty is empowering employees variable.

Keywords: *understanding customer expectation, building service partnership, total quality management, empowering employees, customer satisfaction and customer loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada kami sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Implementasi - *Relationship Marketing* Pada Waroeng Steak & Shake”.

Tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana dari Fakultas Ekonomi Strata 1 (S-1) pada Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini dari persiapan sampai terselesaiannya, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan segala keterbukaan dan kerelaan hati telah memberikan bimbingan, pengarahan, keterangan dan dorongan semangat yang begitu berarti. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dra. Tri Maryati, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat dan dorongan sampai terselesaiannya penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Agung, selaku *Manager Marketing* Waroeng Steak & Shake yang telah bersedia memberikan informasi mengenai Waroeng Steak & Shake, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Bapak, Ibu yang tak henti-hentinya mencerahkan kasih dan sayang serta memberikan doa dan dorongan baik moril maupun materiil selama kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Sahabat-sahabatku, atas semua bantuan doa dan *support*-nya serta semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 2010

Penulis

Idris Purnomo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pengertian <i>Relationship Marketing</i>	8
1. Komunikasi (<i>Communication</i>)	11
2. Perlakuan Istimewa (<i>Preferential Treatment</i>)	11
3. Personalisasi (<i>Personalization</i>)	13
4. Balas Jasa (<i>Rewarding</i>)	13
B. Bagian <i>Relationship Marketing</i>	14
1. <i>Relationship Marketing Inputs</i>	14
2. <i>Relationship Marketing Outcomes</i>	18
C. Penelitian Terdahulu	26
D. Penurunan Hipotesis	27
E. Model Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Obyek dan Subjek Penelitian	33
B. Teknik Pengambilan Sampel	33
C. Jenis Data	33
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
F. Uji Kualitas Instrumen	39

1.	Uji Validitas.....	39
2.	Uji Reliabilitas.....	40
G.	Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	40
1.	Analisis Data	40
2.	Uji Hipotesis Serentak (Uji F).....	42
3.	Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	43
4.	Koefisien Determinasi (R^2)	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A.	Gambaran Umum Waroeng Steak & Shake	45
B.	Analisis Karakteristik Responden	51
C.	Uji Kualitas Instrumen.....	52
1.	Uji Validitas.....	52
2.	Uji Reliabilitas.....	54
D.	Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	55
1.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
2.	Uji Simultan (<i>F-test</i>)	59
3.	Uji Parsial (<i>t-test</i>)	61
4.	Koefisien Determinasi.....	65
E.	Pembahasan	66
BAB V	KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	75
A.	Kesimpulan.....	75
B.	Saran	76
C.	Keterbatasan Penelitian	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Data Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan dan Usia	51
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.4. Hasil Analisis Regresi Berganda dan Uji t	56
Tabel 4.5. Hasil Uji F	60
Tabel 4.6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Penelitian..... 32