

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING*, HARGA, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS  
PENGUNAAN GRAB DI PONOROGO)**



**NAMA : Mohammad Irfan Wicaksono**

**NIM : 19415034**

**PRODI : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2023**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING*,  
HARGA, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN (STUDI KASUS PENGGUNAAN GRAB DI  
PONOROGO)**



**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh gelar sarjana program Strata 1 (S-1) pada program studi  
manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

**Nama : Mohammad Irfan Wicaksono  
NIM : 19415034  
Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Judul : *Pengaruh Customer Relationship Marketing, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus penggunaan Grab di Ponorogo)*

Nama : Mohammad Irfan Wicaksono

NIM : 19415034

Tempat, Tanggal lahir : Ponorogo, 18 Juli 1998

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 2 Agustus 2023

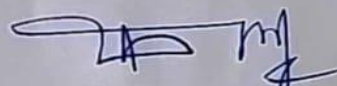
Pembimbing I



Wahna Widhianingrum, SP, MM

NIDN. 0707118602

Pembimbing II



Dr. Sri Hartono, SE, MM

NIDN. 0730127102

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadf Sumarsono, SE., M.Si

NIDN. 0760508 200501 1 002

Dosen Penguji

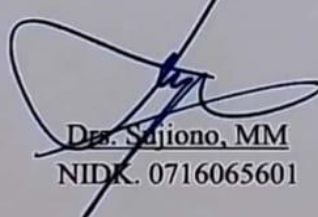
Ketua



Wahna Widhianingrum, SP, MM

NIDN. 0707118602

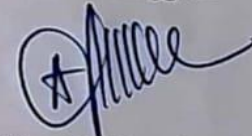
Sekretaris



Drs. Sajiono, MM

NIDN. 0716065601

Anggota



Dwi Warni Wahyuningsih, SE, MM

NIDN. 0710048902

## RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *customer relationship marketing*, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan studi kasus penggunaan Grab di Ponorogo. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Ponorogo. Untuk teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Batasan sampel berjumlah 96 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner model google form. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil dalam penelitian ini 1) mendapatkan bahwa *customer relationship marketing* mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan hasil nilai T hitung  $3.069 > 1.98609$  T tabel, signifikansi  $0,003 < 0,05$  dan koefisien regresi sebesar 0,290. 2) Harga memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan yang ditunjukkan dari hasil nilai T hitung  $3.860 > 1.98609$  T tabel, signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan koefisien regresi sebesar 0,325. 3) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan yang ditunjukkan dari hasil nilai T hitung  $4.434 > 0,05$  T tabel, signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan koefisien regresi sebesar 0,404. 4) *customer relationship marketing*, harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap loyalitas pelanggan yang ditunjukkan pada hasil F hitung sebesar  $33.874 > 2,70$  F tabel dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci : *Customer Relationship Marketing*, Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu terpanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT atas segala limpahan rahmatnya, ridho serta karunianya sehingga penulis mampu menyelesaikan kritik ini yang berjudul "Pengaruh *customer relationship marketing* harga dan kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan (studi kasus penggunaan grab di ponorogo)".

Penulis mencari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono., SE.M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Ibu Naning kristiyana, S.E, MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Ibu Wahna Widhianingrum, SP, MM dan Bapak Dr. Sri Hartono, SE, MM selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dalam memberikan arahan, petunjuk dan bantuannya hingga skripsi ini dapat terselesaikan
5. Kedua orang tua saya, yang membuat saya bisa sampai di titik ini yang membantu dan mendukung saya baik secara moral maupun material.
6. Terima kasih kepada pacar saya Afik yang memberikan support dan dukungannya untuk tetap mengerjakan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada teman-teman yang selalu mendukung dan membantu pada diskusi masalah.

8. Terakhir, Terima kasih untuk diri saya sendiri yang sudah mampu berusaha dan mampu mempercayakan diri bahwa saya pasti mampu yang sampai akhirnya dapat menyelesaikan ini semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Terima kasih

Ponorogo, 28 Juli 2023

Penulis,



Mohammad Irfan Wicaksono

NIM: 19415034



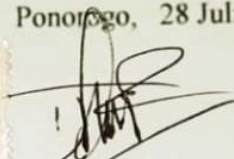
## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN

### PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan 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.

Ponorogo, 28 Juli 2023



  
Mohammad Irfan Wicaksono  
NIM. 19415034

## MOTTO

**Jadilah pemain/pelaku, bukan hanya penonton/penikmat.**

**---Bapak---**

**Apapun hasilnya, harus diniati ibadah. Tholabul ilmi.**

**---Bapak---**

**Tuntaskan yang telah dimulai, Jangan mengeluh**

**---Irfan---**

**Tidak ada yang menjamin kesuksesan kecuali diri sendiri**

**---Irfan---**





## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
RINGKASAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN .....	iv
MOTTO .....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan teori .....	11
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka konseptual penelitian .....	33
D. HIPOTESIS.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel .....	37
C. Metode Pengambilan Data .....	39
D. Definisi operasional variabel .....	40
E. Metode analisis data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	49
A. Hasil Penelitian .....	49
B. Pembahasan.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN.....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian terdahulu Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 2 Skala Likert .....	40
Tabel 3 Definisi operasional Variabel.....	41
Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 5 Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	53
Tabel 7 Responden Berdasarkan Pendapatan .....	54
Tabel 8 Responden Berdasarkan Penggunaan Grab .....	55
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Customer relationship Marketing (X <sub>1</sub> ) .....	57
Tabel 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga(X <sub>2</sub> ).....	59
Tabel 11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> ).....	61
Tabel 12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas pelanggan(Y) ....	63
Tabel 13 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 14 Hasil Uji Reabilitas .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka konseptual .....	33
Gambar 2 Daerah penerimaan dan penolakan $H_{01}$ .....	74
Gambar 3 Daerah penerimaan dan penolakan $H_{02}$ .....	75
Gambar 4 Daerah penerimaan dan penolakan $H_{03}$ .....	76
Gambar 5 Kurva Uji F .....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2 DATA JAWABAN RESPONDEN .....	99
Lampiran 3 UJI VALIDITAS .....	114
Lampiran 4 HASIL UJI REABILITAS .....	118
Lampiran 5 HASIL REGRESI.....	119

