

**PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL, NILAI PELANGGAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA TOKO “SUMBER REJEKI” BUNGKAL
PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk menyusun skripsi
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Ema Surya Widyaningsih

NIM : 16414015

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Pemasaran Relasional, Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko “Sumber Rejeki” Bungkal Ponorogo

Nama : Ema Surya Widyaningsih

NIM : 16414015

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 08 Januari 1998

Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 19 Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II


(Drs. Sujiono, MM)


(Riawan, S.Pd, MM)

NIDN. 0716065601

NIDN. 0705128502

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


(Titi Rapini, SE, MM)

NIDN. 0005056301

Dosen Penguji :

Ketua

Sekretaris

Anggota


(Drs. Sujiono, MM)

NIDN. 0716065601


(Siti Chamidah, SE., M. Si)

NIDN. 0019057101


(Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom)

NIDN. 0025057401

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pemasaran Relasional, Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada toko Sumber Rejeki Bungkal Ponorogo. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah pelanggan toko Sumber Rejeki Bungkal Ponorogo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, skala pengukuran dengan *skala likert* melalui kuesioner sedangkan sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Alat analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) pemasaran relasional (X_1) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada toko Sumber Rejeki Bungkal Ponorogo, 2) nilai pelanggan (X_2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada toko Sumber Rejeki Bungkal Ponorogo, 3) kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada toko Sumber Rejeki Bungkal Ponorogo dan secara simultan menunjukkan bahwa pemasaran relasional (X_1), nilai pelanggan (X_2), kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada toko Sumber Rejeki Bungkal Ponorogo. Meskipun demikian variabel kualitas pelayanan adalah variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada toko Sumber Rejeki Bungkal Ponorogo.

Kata Kunci : pemasaran relasional, nilai pelanggan, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pemasaran Relasional, Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko “Sumber Rejeki” Bungkal Ponorogo dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Dalam penulisan skripsi ini ditemui beberapa kesulitan, namun berkat bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Bapak Dr. Heppy Susanto, MA. Selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Ibu Titi Rapini, SE, MM. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Drs. Sujiono, MM. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Riawan, S.Pd, MM. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.
6. Bapak Riawan, S.Pd, MM. selaku wali kelas yang selalu memberikan pengarahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak dan ibu dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang memberikan bekal ilmu pengetahuan.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Sahabat- sahabat terbaik di Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan semangat serta bantuan dan masukan pendukung skripsi ini.
10. Teman- teman seperjuangan Manajemen 2016 dan seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
11. Bapak dan Ibu staf pengajar, staf tata usaha dan staf perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah banyak membantu penulis.
12. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.



Ponorogo, 19 Agustus 2020

(Ema Surya Widyaningsih)

NIM. 16414015

MOTTO

Jangan biarkan kesulitan membuatmu gelisah. Karena bagaimanapun juga hanya di malam yang paling gelap bintang-bintang tampak bersinar lebih terang. (Ali bin Abi Thalib)

Jadilah seperti bunga yang memberikan keharuman bahkan kepada tangan yang telah menghancurkannya. (Ali bin Abi Thalib)



**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

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 di Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
RINGKASAN.....	iiii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO.....	vi
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR	Error! Bookmark not defined.
KODE ETIK PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan dan Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2. Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
3. Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
4. Pemasaran Relasional (<i>Relationship Marketing</i>)..	Error! Bookmark not defined.
5. Nilai Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
6. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
8. Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
9. Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Ruang lingkup penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
C. Metode Pengambilan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Instrumen Data	Error! Bookmark not defined.
a.) Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.

a.	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
b.	Uji Multikolonieralitas	Error! Bookmark not defined.
c.	Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
d.	Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
2.	Metode Analisis	Error! Bookmark not defined.
a.	Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
b.	Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
c.	Uji T	Error! Bookmark not defined.
d.	Uji F	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.	Visi dan Misi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.	Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.	Operasional Toko Sumber Rejeki Bungkal Ponorogo	Error! Bookmark not defined.
5.	Keuangan Toko Sumber Rejeki	Error! Bookmark not defined.
6.	Pemasaran Toko Sumber Rejeki Bungkal Ponorogo	Error! Bookmark not defined.
7.	Gambaran Umum Responden	Error! Bookmark not defined.
8.	Deskripsi Variabel	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Instrumen Data	Error! Bookmark not defined.
a)	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
b)	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
a)	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
b)	Uji Multikolonieralitas	Error! Bookmark not defined.
c)	Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
d)	Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
3.	Alat Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
a)	Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
b)	Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
a)	Uji T (Parsial)	Error! Bookmark not defined.
b)	Uji F (Simultan)	Error! Bookmark not defined.

B. Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**
BAB V **Error! Bookmark not defined.**
KESIMPULAN DAN SARAN **Error! Bookmark not defined.**
A. Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**
B. Saran **Error! Bookmark not defined.**
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Sarana dan Prasarana Toko Sumber Rejeki.....	58
Tabel 2 Daftar Harga Pada Toko Sumber Rejeki	61
Tabel 3 Responden Berdasarkan Umur	63
Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel 6 Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan.....	66
Tabel 7 Responden Berdasarkan Intensitas Pengunjung	67
Tabel 8 Tanggapan Responden Mengenai Pemasaran Relasional.....	68
Tabel 9 Tanggapan Responden Mengenai Nilai Pelanggan	71
Tabel 10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	74
Tabel 11 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 12 Hasil Uji Validitas	80
Tabel 13 Hasil Uji Reabilitas.....	81
Tabel 14 Hasil Uji One-Sample Kolmogrove-Smirnov	83
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas	85
Tabel 16 Hasil Dasar Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi.....	88
Tabel 17 Hasil Uji Autokorelasi	88
Tabel 18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	89
Tabel 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi R	92
Tabel 20 Hasil Uji T Pengaruh Pemasaran Relasional	94
Tabel 21 Hasil Uji T Pengaruh Nilai Pelanggan.....	95
Tabel 22 Hasil Uji T Pengaruh Kualitas Pelayanan	97
Tabel 23 Hasil Uji F.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 2 Struktur Organisasi Toko Sumber Rejeki	57
Gambar 3 Grafik Hasil Uji Normalitas	84
Gambar 4 Plot Hasil Heteroskedastisitas	87
Gambar 5 Kurva t hitung Pemasaran Relasional	94
Gambar 6 Kurva t hitung Nilai Pelanggan.....	96
Gambar 7 Kurva t hitung Kualitas Pelayanan	97



