

**PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN**

**(Survey Pada Konsumen Swalayan Ismart Ponorogo)**



Digunakan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat

Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Winda Nuraini

N I M : 16414155

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**  
**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen (Survey  
Pada Konsumen di Swalayan Ismart Ponorogo)

Nama : Winda Nuraini

N I M : 16414155

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 05 Januari 1998

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah

Ponorogo

Ponorogo, 08 Februari 2021  
Pembimbing II

EKA DESTRIYANTO P.A., S.AB., M.M.  
NIDN. 0711128404

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Ekonomi

DR.HADI SUMARSONO,SE., M.Si  
NIK. 19760508 200501 11

Dosen Pengaji :

Drs. SUHONO, MM  
NIDN. 0716065601

Drs. H. SETYO ADJI, MM  
NIDK.8856080018

SRI HARTONO,SE., MM.  
NIDN.0730127002

## RINGKASAN

Winda Nuraini (16414155) mengambil penelitian dengan judul skripsi “**Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen (Survey Pada Konsumen Swalayan Ismart Ponorogo).**” Penelitian ini dibimbing oleh bapak Drs.Sujiono, MM selaku dosen pembimbing 1 dan ibu Eka Destriyanto Pristi Ayuningtyas, S.AB., M.M. sebagai pembimbing 2, penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2020. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh menejemen hubungan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen Swalayan Ismart Ponorogo.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Swalayan Ismart Ponorogo. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menyebar kuesioner. Untuk pengujian instrument dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji parsial (T), dan uji serempak (F).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel manajemen hubungan pelanggan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $Y_1$ ), variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $Y_1$ ), manajemen hubungan pelanggan ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ( $Y_1$ ), manajemen hubungan pelanggan ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen ( $Y_2$ ), variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen ( $Y_2$ ) melalui kepuasan konsumen, variabel kepuasan konsumen ( $Y_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen ( $Y_2$ ).

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena dengan Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul yang saya ambil adalah **“Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Dan Kualitas Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen (Survey pada konsumen Swalayan Ismart Ponorogo)”**. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pada kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak **Dr. Happy Susanto M.A** sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak **Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si** sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu **Naning Kristiyana, SE., MM** sebagai ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak **Drs. Sujiono, MM** selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan banyak pelajaran serta bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu **Eka Destriyanto Pristi A., S.AB., M.M.** selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan banyak motivasi dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penghargaan serta ucapan terimakasih saya sampaikan kepada seluruh responden penelitian yang telah membantu saya dalam memberikan data informasi dalam penelitian ini.

Segala hormat dan terimakasih saya ucapkan kepada ayahanda **Sardi** dan Ibunda **Karminni** atas kasih sayang, motivasi dan dukungan beliau serta do'a yang tak pernah putus untuk keberhasilan saya.

Tidak lupa juga terimakasih saya sampaikan kepada orang tua asuh bapak **Alm.Muh Agus Yahya** dan ibu **Tien Trisna Mardiana** yang sudah mendidik dan memberi dukungan kepada saya kurang lebih empat tahun ini semoga Allah menepatkan bapak di sisi terbaik-Nya, dan memberikan kesehatan juga kebahagiaan kepada ibu dan keluarga Aamiin Yaa Rabbal Aalamiin...



## Halaman persembahan

Yang utama dari segalanya...Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT.Taburan kasih sayangmu telah memberiku kekuatan.Atas karunia yang Engkau berikan akhirnya skripsi sederhana ini dapat terselesaikan Saya persembahkan karya sederhana ini kepada semua orang yang sangat aku kasih dan sayangi

### **Ibuk dan bapak tercinta**

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga winda persembahkan karya kecil ini untuk ibu dan bapak yang telah memberikan kasih dan sayang, dukungan serta cinta kasih yang diberikan yang tak terhingga yang tidak mungkin terbalas dengan selembar kata cinta dan persembahan ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibuk dan bapak bahagia Aamiin yaarobbal aalamiin,,, Dan untuk tokoh inspirasi saya ibu Tien dan bapak Agus saya persembahkan karya ini untuk beliau selaku orang tua asuh saya sebagai tanda bakti dan rasa terimakasih saya.

Mama ain, mama kia dan keluarga besarku tulisan ini untuk kalian, terimakasih selalu memotivasi dan tak lupa memberi solusi. Semoga keluarga kita selalu berada dijalan Allah SWT.. Aamiin....

Untuk teman sekaligus kakak, sekaligus sahabat, yang paling aku sambati, yang begitu setia menemani, membantu dengan sepenuh hati, Terimakasih atas perhatian yang selalu diberikan, sesulit apapun keadaan yang dialami selalu ada untuk mendampingi,,, memberikan support yang luar biasa Terimakasih sudah menemani dan selalu memberikan yang terbaik.. terimakasih mouse nya, terimakasih sudah betulin laptopnya semoga kamu Ihfan Ayoga selalu dilindungi Allah SWT Aamiin yaarobbal aalamiin...

Tatik Yuliana,Rita purnamawati, dan Joni setiawan terimakasih sudah menjadi keluarga yang selalu mendeckline dan mengingatkan tugas-tugas yang belum terselesaikan, cerewetnya kalian tak akan tergantikan love both of you... dan untuk Mbak Niken Setyaningsih ,Dina Pratiwi serta teman-teman manajemen E angkatan 2016 terimakasih semua sudah setia memotivasi saya..

**--Winda Nuraini—**

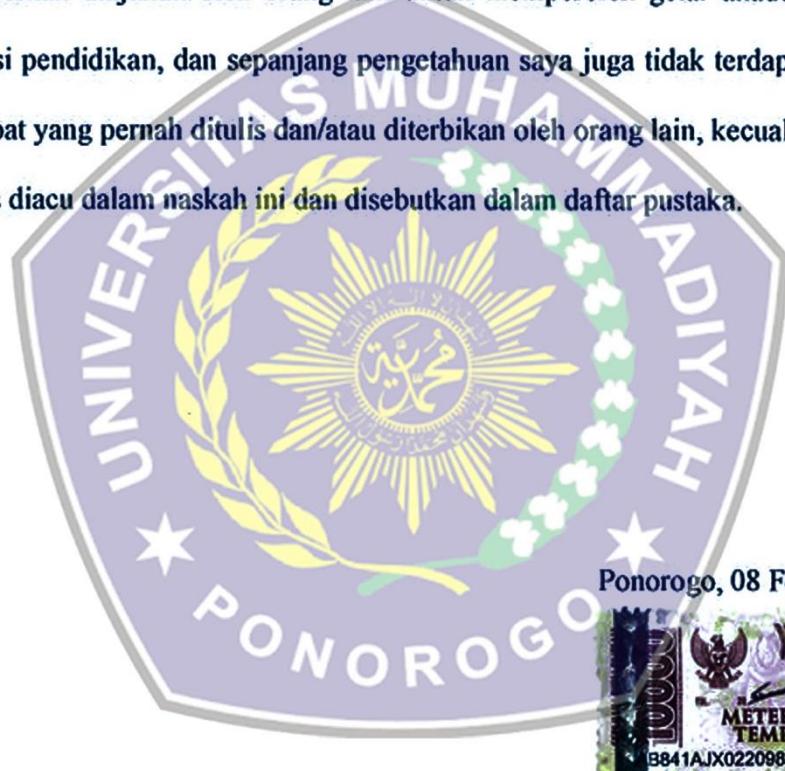
## **MOTTO**

“Hidup sekali hiduplah yang berarti,  
berani hidup tak takut mati,  
takut mati jangan hidup,  
takut hidup mati saja !”



**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 suatu 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.



Ponorogo, 08 Februari 2021



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Winda Nuraini".

(Winda Nuraini)  
NIM 16414155

## DAFTAR ISI

Halaman Depan .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Ringkasan.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Motto .....	v
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik .....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	10
A. Manajemen Pemasaran.....	11
B. Konsumen .....	14
C. Manajemen Hubungan Pelanggan.....	16
D. Kualitas Pelayanan .....	18
E. Kepuasan Konsumen.....	19
F. Analisis Path	
G. Loyalitas Konsumen.....	22

H. Kerangka pemikiran .....	26
I. Hipotesis.....	27
J. Penelitian Terdahulu .....	31
 BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	33
B. Populasi Dan Sampel .....	33
C. Metode Pengambilan Data Dan Jenis Data.....	34
D. Operasional Variabel.....	35
E. Metode Analisis Data.....	38
F. Analisis Path.....	40
G. Analisis Regresi berganda.....	42
H. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	43
I. Uji Hipotesis .....	44
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian .....	46
B. Analisisi Hasil penelitian .....	61
C. Uji Instrumen Penelitian .....	68
D. Analisis Data .....	71
E. Koefisien determinasi.....	74
F. Uji Hipotesis .....	76
G. Analisis Path .....	79
H. Pembahasan.....	83
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	92
 DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN .....	96

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Konsumen periode Bulan Januari-Juni 2020.....	57
Table 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Table 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	62
Table 4.4 Hasil Analisis Deskriptif.....	66
Table 4.5 Hasil Uji Validitas.....	69
Table 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Table 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Model 1 .....	71
Table 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Model 2 .....	72
Table 4.9 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) model 1 .....	74
Table 4.10 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) model 2 .....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji T (Parsial) Model 1 .....	75
Tabel 4.12 Hasil Uji T (Parsial) Model 2 .....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan) Model 1 .....	78
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan) Model 2 .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pemikiran .....	27
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan Swalayan Ismart Ponorogo .....	48
Gambar 4.2 Analisis path.....	81



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner.....	96
Lampiran 2 Output Uji Validitas .....	102
Lampiran 3 Output Uji Reliabilitas.....	105
Lampiran 4 Output Hasil Uji Regresi .....	106
Lampiran 5 Output Hasil Uji F .....	107
Lampiran 6 Output Hasil Uji T .....	108
Lampiran 7 Output Hasil Uji Determinasi .....	109
Lampiran 8 Output Hasil Karakteristik Responden .....	110

