

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING (CRM)*, *SERVICE QUALITY* DAN *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI MERBABU STORE



SKRIPSI

Diajukan 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 : Rosalia Ayu Tri Ambarwati
NIM : 20415146
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING (CRM)*, *SERVICE QUALITY* DAN *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI MERBABU STORE



SKRIPSI

Diajukan 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 : Rosalia Ayu Tri Ambarwati
NIM : 20415146
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Customer Relationship Marketing (CRM)*,
Service Quality Dan *Experiential Marketing* Terhadap
Customer Satisfaction di Merbabu Store.

Nama : Rosalia Ayu Tri Ambarwati

NIM : 20415146

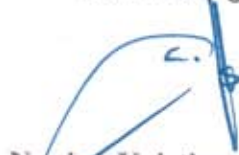
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 17 Maret 2002

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, 05 Juli 2024

Pembimbing 1



Naning Kristiyana, S.E., M.M.
NIDN. 0721117501

Pembimbing 2



Eka Destriyanto Pristi A., S.AB., M.M.
NIDN. 0711128404

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si.
NIDN. 19760508 200501 1 002

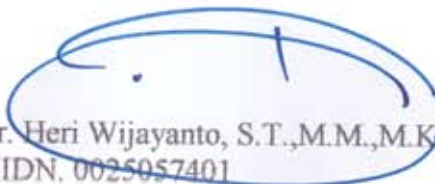
Dosen Penguji

Ketua



(Naning Kristiyana, S.E., M.M.)
NIDN. 0721117501

Sekretaris



(Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom.)
NIDN. 0025057401

Anggota



(Fery Setiawan, S.E., M.M.)
NIDN. 0720128904

RINGKASAN

Pengaruh Customer Relationship Marketing (CRM), Service Quality Dan Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction Di Merbabu Store

**Rosalia Ayu Tri Ambarwati, Naning Kristiyana, SE., MM, Eka
Destriyanto P, A., MM**

Pelaku usaha kosmetik di Indonesia terus mengalami peningkatan yang pesat. Banyaknya pelaku usaha kosmetik mengakibatkan semakin ketatnya persaingan bisnis di bidang ini. Ketatnya persaingan membuat setiap pelaku usaha dituntut untuk menjadi lebih kreatif, inovatif dan adaptif dari berbagai aspek. Penting bagi pelaku bisnis untuk mengoptimalkan kepuasan pelanggannya sehingga akan memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja bisnisnya. Tujuan dari penelitian ini yaitu guna mengetahui Pengaruh *Customer Relationship Marketing (CRM)*, *Service Quality* dan *Experiential Marketing* Terhadap *Customer Satisfaction* Di Merbabu Store. Populasi dari penelitian ini yaitu pelanggan Merbabu Store. Sampel penelitian ini berjumlah 96 responden. Metode analisisnya menggunakan analisis regresi linear berganda dengan software SPSS 25. Hasil penelitian ini menemukan bahwa hasil dari Uji Parsial (Uji t) *Customer Relationship Marketing (CRM)* (X_1) = 0,037, *Service Quality* (X_2) = 0,002, dan *Experiential Marketing* (X_3) = 0,000.

Kata Kunci : *Customer Relationship Marketing (CRM)*, *Service Quality*, *Experiential Marketing*, *Customer Satisfaction*



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat yang melimpah serta kesehatan, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* (CRM), *SERVICE QUALITY*, DAN *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI *MERBABU STORE*”** sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Skripsi ini menjabarkan analisa mengenai variabel *Customer Relationship Makreting* (X1), *Service Quality* (X2), dan *Experiental Marketing* (X3), terhadap *Customer Satisfcation* (Y). Sehingga dimasa mendatang dapat dimanfaatkan guna untuk mengukur tingkat *Customer Satisfaction* di Merbabu Store.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesikannya skripsi ini.

3. Ibu Eka Destriyanto P, A., MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesikannya skripsi ini.
4. Bapak dan ibu dosen serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa membantu dalam segala kebutuhan administrasi.
5. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi, yang selalu memberikan dukungan penuh kepada saya baik secara moril maupun materil. Sangat besar harapan saya untuk bisa membanggakan dan membahagiakan beliau.
6. Seluruh rekan Program Studi Manajemen angkatan 2020 yang saling membantu dan mendoakan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala kebaikan yang telah tercurahkan dan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi saya sendiri maupun pihak lain.

Ponorogo, 05 Juli 2024

Rosalia Ayu Tri Ambarwati

NIM. 20415146

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 di suatu 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, 05 Juli 2024

Rosalia Ayu Tri Ambarwati

NIM. 20415146

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah, 94:5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah, 2:286)

“Direndahkan dimata manusia, ditinggakan dimata Tuhan, *Prove Them Wrong.*”

PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk :

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Ramin dan Ibu Jaerah yang selalu melangitkan doa – doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mengantarkan saya sampai ditempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk bapak dan ibu.

Diri saya sendiri, Rosalia Ayu Tri Ambarwati karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Partner saya, Gandhi Gumelar yang telah menemani dan membantu proses saya bertumbuh sampai hari ini.

Sahabat dan teman – teman saya yang telah menemani dalam suka maupun duka.

Terima kasih atas segala waktu, usaha dan dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat menjadi wawasan dan manfaat untuk orang lain. Aamiin.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Penelitian	25
2.4 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3 Jenis Data	31
3.4 Metode Pengambilan Data	31
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.6 Metode Analisis Data	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1 Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	76



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2. Skala Likert.....	32
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	44
Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Customer Relationship Marketing (X1)	46
Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Service Quality (X2)	48
Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Experiental Marketing (X3)	50
Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Customer Satisfaction (Y).....	52
Tabel 11. Hasil Pengujian Validitas	55
Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 13. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 14. Koefisien Determinasi (R^2).....	60
Tabel 15. Hasil uji t.....	61
Tabel 16. Hasil Uji F.....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Penelitian	25
Gambar 2. Daerah Penolakan H_01 dan Penerimaan H_{a1}	62
Gambar 3. Daerah Penolakan H_02 dan Penerimaan H_{a2}	62
Gambar 4. Daerah Penolakan H_03 dan Penerimaan H_{a3}	63
Gambar 5. Kurva Uji F (Simultan)	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2 Identitas Responden	78
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	81
Lampiran 4 Karakteristik Responden	87
Lampiran 5 Jawaban Responden	89
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	95
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	99
Lampiran 8 Hasil Analisis Data.....	100
Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis	101
Lampiran 10 Distribusi Nilai r Tabel.....	102
Lampiran 11. Distribusi Nilai t Tabel.....	105
Lampiran 12 Distribusi Nilai F Tabel.....	107
Lampiran 13 Laporan Transaksi Keuangan.....	109
Lampiran 14 Grafik Jumlah Transaksi	109
Lampiran 15 Grafik Pendapatan.....	109

