

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP* (CRM) TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi pada Pengguna Kartu Perdana Telepon Seluler Simpati di Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER RELATIONSHIP ON CUSTOMER
SATISFCTION AND CONSUMER LOYALTY***

(Study on Simpati Cell Phone Prime Card Users in Yogyakarta)



Siti Dyah Handayani, Dr, MM.

NIK: 19680531199202 143 012

Tanggal..... 2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dwiky Juniawan

Nomor Mahasiswa : 20150410053

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN (Studi pada Pengguna Kartu Perdana Telepon Seluler Simpati di Yogyakarta)”** 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 secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, ~~.....~~ 30-8-2019



Dwiky Juniawan

PERSEMBAHAN

Seagala Puji Syukur Kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatNya, Hodayah, anugerah dan semua yang telah diberikan kepada saya beserta keluarga dan saudara lainya saya bias menyelesaikan Skripsi ini untuk mendapatkan gelar

Sarjana Ekonomi

Tulisan ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang telah melahirkan, merawat, membesarkan, dan mendidik saya selama ini. Terimakasih atas segala do'a, motivasi dan segala dukungan yang saya dapatkan hingga sampai saat ini. Tanpa do'a dan restu kalian saya tidak akan sampai di titik ini. Serta terimakasih kepada sahabat-sahabat saya yang telah yang selama ini menemani saya untuk mempelajari arti yang sebenarnya.

Terlepas dari itu, ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya patut saya ucapkan kepada Almamater Tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta Orang-orang hebat yang ada didalamnya yang telah memberi bekal ilmu untuk saya bawa nanti dalam perjalanan hidup setelah mengenyam pendidikan ini.

Adapun sepercik harapan saya ketika menulis persembahan ini. Yakni, semoga yang saya ikhtiarkan selama ini dapat berguna dan bermanfaat serta menjadi tambahan ilmu untuk pramg-orang yang membacanya kelak.

MOTTO

Dia yang pergi untuk mencari ilmu pengetahuan, dianggap sedang berjuang di jalan Allah sampai
dia kembali.

-HR. Tirmidzi-

“Kami rela Allah membagikan ilmu untuk kami dan membagikan harta
untuk musuh kami. Harta akan binasa dalam waktu singkat dan ilmu akan
abadi dan tidak akan musnah
(Ali bin Abi Thalib)

“

Hai orang

-

orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah
kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah
supaya kamu men
ang
”

(Q.S Ali-Imran: 200)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmatnya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen pengguna kartu telepon seluler Simpati di Yogyakarta”

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi terhadap penggunaan kartu telepon seluler Simpati di Daerah Istimewa Yogyakarta terkait dengan pengembangan *Customer Relationship Management*, demi tercapainya Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Retno PA., M.Si., Ph.D. selaku ketua Prodi Proigram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.

3. Ibu Siti Dyah Handayani, Dr, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Prodi Mamajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan biombingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang InsyaAllah akan bermanfaat hingga nanti.

Sebagai penutup, Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam karya tulis ini. oleh karena itu dengan lapang dada penulis menerima saran dan masukan apapun demi perkembangan kemampuan penulis sendiri serta pengembangan penelitian dalam karya tulis ini.

Yogyakarta.....2019

Dwiky Juniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	5
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. MANFAAT PENELITIAN.....	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
B. PENELITIAN TERDAHULU.....	14
C. Penurunan Hipotesis.....	16
D. MODEL PENELITIAN.....	19
BAB III.....	21
METODE PENELITIAN.....	21
A. Objek dan Subjek Penelitian	21
B. Jenis Data.....	21
C. Teknik Pengambilan Sampel	22
D. Teknik Pengumpulan Data	22
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
E. Uji Kualitas Instrumen.....	26
F. Uji Hipotesis dan Analisis Data	27
G. Uji Hipotesis.....	31
BAB IV.....	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	32
A. Uji Kualitas Instrumen.....	40
B. Statistik Deskriptif.....	41
B. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	43
B. Pengujian hipotesis	50
C. PEMBAHASAN.....	54
BAB V.....	57

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	57
A. Simpulan.....	57
B. Keterbatasan Penelitian	57
C. SARAN.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
Lampiran 1 : Kuesioner.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 TOP Brand Award.....	4
Tabel 2.1 tabel Penelitian terdahulu.....	15
Tabek 3.1. tabel skala likert 5 poin.....	18
Tabel 4.1 tabel pengumpulan data.....	38
Tabel 4.2 Distribusi Responden berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Distribusi Responden berdasarkan jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
Tabel 4.5 Statistik Deskrptif Variabel CRM.....	41
Tabel 4.6 Statistik Deskrptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 4.7 Statistik Deskrptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.9 menilai Goodness Of Fit.....	48
Tabel 4.10 Hubungan Antara Variabel.....	50
Tabel 4 11. Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model).....	52
Tabel 4 12. Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model).....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1. Model Penelitian	19
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	44
Gambar 4.2 Persamaan Stuktural.....	45