

**ANALISIS PENGARUH *IMPLEMENTASI RELATIONSHIP*
MARKETING TERHADAP KEPUASAN PETANI
(Studi Kasus PT. London Kelapa Sawit di Kecamatan Megang
Sakti Kabupaten Musi Rawas Propinsi Sumatera Selatan)**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat- Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

DWI PUSPITASARI
B 100 080 015

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca usulan penelitian dengan judul:

**“ANALISIS PENGARUH *IMPLEMENTASI RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PETANI
(Studi Kasus PT. London Kelapa Sawit Kecamatan Megang Sakti
Kabupaten Musi Rawas Propinsi Sumatera Selatan)”**

Disusun Oleh :

DWI PUSPITASARI
B 100 080 015

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Mei 2011
Pembimbing Utama

Dra. Wuryaningsih DL, MM.,

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dr. H. Triyono, SE.MSi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :
NIRM :
Jurusan :
Judul Skripsi :
.....
.....
.....
.....
.....

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....




Yang membuat pernyataan,

.....

MOTTO

Lentera Hati

Obat malas dan jenuh adalah dengan mengingat teman-teman kita yang telah sukses & mengingat orang tua yang setia menunggu kesuksesan kita.


-  *Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kalian dan orang-orang yang berilmu beberapa derajat (Imam Malik).*
-  *Barangsiapa berjalan di suatu jalan untuk menuntut ilmu, maka Allah akan mempermudah jalan ke Surga (HR. Muslim).*
-  *Nilai seseorang itu ditentukan dari keberaniannya memikul tanggungjawab, mencintai hidup dan pekerjaannya (Kahlil Gibran).*


Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil. (Mario Teguh)

*Seseorang yang melihat kebaikan dalam berbagai hal berarti memiliki pikiran yang baik, Dan seseorang yang memiliki pikiran yang baik mendapatkan kenikmatan dari hidup.
(Bediuzzaman Said Nursi).*

PERSEMBAHAN

*Dengan mengucapkan syukur
Alhamdulillah karya ini
kupersembahkan untuk:*

 *Allah SWT dengan segala
kemuliaan-Nya, setiap goresan tinta
dalam lembar putih ini merupakan
petunjuk dan anugerah yang tak
terhingga.*

 *Orang tuaku, yang sudah
membesarkan ku hingga detik ini
dengan penuh kesabaran, selalu
menyebut namaku dalam setiap
doanya, serta mencurahkan cinta
dan kasih sayangnya yang tiada
habisnya.*

🌸 Kakakku tercinta, yang selalu menancarkan kerinduan di setiap sisi hati.

🌸 Adik-adikku tersayang, jadilah anak yang sholehah, patuh pada orangtua.

🌸 Pria yang selalu ku panggil abbu, semoga cita-cita yang telah kita patri akan terwujud.

🌸 Teman-temanku yang selalu bersedia membantuku, mendukungku dan pendorong semangatku.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “*Analisis Implementasi Relationship Marketing Terhadap Pendapatan Masyarakat Tentang Kelapa Sawit Di Kecamatan Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas Propinsi Sumatera Selatan*”. Dan tidak lupa sholawat serta salam kita haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang kita harapkan syafaatnya di yaumul kiyamah nanti.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak kendala yang penulis hadapi, namun berkat dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Triyono Msi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorrobin, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta beserta jajaran staff tingkat jurusan.
3. Bapak Drs. Ahmad Mardalis, MBA., selaku Pembimbing Akademik Kelas B Angkatan 2008 yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama ini.
4. Ibu Dra. Wuryaningsih DL, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan,

penuh kesabaran dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membekali penulis dengan disiplin ilmu yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu dalam memberikan pelayanan maupun informasi.
7. Bapak Ir. Rachmat Hidayat sebagai Assistant Manager perkebunan PT. London Sumatera Selatan yang telah mengizinkan penelitian di Perusahaan tersebut.
8. Bapak Muhammad Nur SP. sebagai Ketua KUD Desa Rejosari yang telah mengizinkan penelitian di KUD tersebut.
9. Ayah dan Ibu tercinta, terima kasih atas segala kabaikan dan kasih sayang yang telah dicurahkan untuk anak-anaknya.
10. Kakakku dan Adik-adikku tersayang, jadilah anak sholehah, belajarliah untuk meraih cita-cita dan berbakti pada orang tua serta jalani hidup ini dengan kebahagiaan dalam kebersamaan kita.
11. Keluarga besar yang ada di Sumatera Selatan Lubuk Linggau Kecamatan Megang Sakti Kabupaten Musi Rwas Desa Rejosari dan Desa Karya Mulya semoga kekeluargaan kita semakin rukun dan erat.
12. Buat orang-orang yang bersedia dalam membantu mengisi kuesioner terimakasih atas waktunya.

13. Buat teman-teman kerja Mellinda, Arin, Mas Osa, Sasi, Bima terimakasih atas support yang kalian berikan kepada Pipit. Banyak kesan bersama kalian, Pipit sayang kalian semua.
14. Teman seperjuanganku Eva, Mbak Arum, Amik, Tiva, Uut, Banyak pengalaman dan kenangan manis bersama kalian. Pipit sayang kalian semua.
15. To all teman kampungku dan warga Rejosari, ayo sama2 buat kampung kita aman tentram terkendali.
16. To all my friend in class B Management 2008: Afnan, Ana, Arum, Dani, Dio, Dhita, Dian, Eva, Evi, Fatma, Iin, Johan, Joko, Lia, Linda K, Linda P, Munif, Silvi Thanks for all.
17. Teman-teman angkatan 2008 dari kelas A-J semoga lebih sukses dikemudian hari.
18. HEMa Manajemen FE UMS. Banyak ilmu, pengalaman dan kenangan manis bersamamu. Sejuta harapanku buat kelangsungan HEMa Manajemen ke depan semoga tetap eksis agar terus mengibarkan bendera kemajuan dan untuk para pengurus selanjutnya galilah potensi dirimu di HEMa dan tetap memegang tanggung jawab demi tujuan bersama. HEMa are you always in my heart...
19. ORMAWA FE UMS: DPM, BEM, IMM, HEMa Manajemen, HIMATANSI, HIMEPA, FOSEI, BALAN, LEPMA, METALA, WAMSINOMI dan TEATER NGIRIT.
20. Buat teman-teman kosku SHE GOOD dan WISMA CAPELLA yang telah memberi ku semangat dan keceriaan ketika bersama kalian.

21. Serta semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, mohon maaf tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Hanya ucapan terimakasih yang dapat penulis sampaikan.

Semoga budi baik, jerih payah, do'a dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Surakarta, Oktober 2009

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penyusunan Skripsi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Manajemen Pemasaran (<i>Marketing Manajemen</i>).....	13
C. Relationship Marketing.....	16
D. Pengajuan Hipotesis.....	23

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	24
	A. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	24
	B. Subjek Penelitian	24
	C. Metode Pengumpulan Data	25
	D. Definisi Operasional Variabel.....	26
	E. Teknik Pengumpulan Data	28
	F. Teknik Analisis Data	29
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	35
	A. Gambaran Umum	35
	B. Analisis Data.....	44
	C. Pembahasan	55
BAB V	PENUTUP.....	59
	A. Kesimpulan	59
	B. Keterbatasan Penelitian.....	61
	C. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Penilaian Variabel <i>Building Service Partnership</i>	45
Tabel IV.2	Penilaian Variabel <i>Total Quality Management</i>	46
Tabel IV.3	Penilaian Variabel Empowering Employees	46
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas	47
Tabel IV.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel IV.6	Hasil Uji Normalitas	50
Tabel IV.7	Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel IV.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel IV.9	Uji Analisis Regresi Berganda.....	52
Tabel IV.10	Hasil Uji t.....	54

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Pemikiran.....	23
-------------------------	----

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui hal-hal yang mempengaruhi *relationship marketing* terhadap kesejahteraan masyarakat tentang kelapa sawit yang ada di Kecamatan Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas Propinsi Sumatera Selatan dan perubahan ekonomi masyarakat sekitar perkebunan sebelum dan sesudah berdirinya perkebunan kelapa sawit. Penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumnya oleh Ginanjar Taufika Rahman (2010), yang menyatakan Pengaruh Implementasi *Relationship Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan dengan cara survei di salah satu kecamatan yaitu kecamatan Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas yang terdapat perkebunan kelapa sawit. Subjek penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang ada di kecamatan Megang Sakti kabupaten Musi Rawas. Setiap petani dan masyarakat yang memiliki perkebunan kelapa sawit memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel dalam penelitian ini, namun dikarenakan waktu, tenaga, biaya, dan jumlah yang banyak sehingga menyebabkan kesulitan bagi peneliti. Maka penelitian mengambil sampel 50 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Building Service Partner* (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Petani (Y). Untuk variabel *Total Quality Management* (X2) mempunyai nilai probabilitas yaitu sebesar 0,004 dibawah 0,050 artinya *Total Quality Management* (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Petani (Y), sedangkan untuk variabel *Empowering Employees* (X3) nilai probabilitas dibawah 0,05 yaitu 0,030, artinya variabel *Empowering Employees* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan petani (Y).

Kata Kunci : *Building Service Partner, Total Quality Management, Empowering Employees*, kepuasan petani.