

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(*CRM*) DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PENGGUNA SHOPEE**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

PINDALINI AYU KRISTIYA PUTRI

B100170117

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.461 Surakarta

Website: <http://www.ums.ac.id> Email: Ums@ums.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Basworo Dibyo S.E.,M.Si.,

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

**Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Shopee**

Oleh:

Pindalini Ayu Kristiva Putri

B100170117

Penanda tangan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 13 Januari 2021

Pembimbing,

(Basworo Dibyo S.E.,M.Si.,)

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(*CRM*) DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PENGGUNA SHOPEE**

Yang disusun oleh:

PINDALINLAYU KRISTIYA PUTRI
B 100 170 117

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 13 Januari 2021

Pembimbing Utama



(Basworo Dibyo, S.E., Msi.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, M.M.)

NIK. 19570217 1986 031 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **PINDALINI AYU KRISTIYA PUTRI**
NIRM : **B 100170117**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI
KASUS PENGGUNA SHOPEE)**

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, **13 Januari 2021**

Yang membuat pernyataan,

PINDALINI AYU KRISTIYA PUTRI

MOTTO

“Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun. Karena yang menyukai tidak butuh itu, dan orang yang membencimu tidak percaya itu”

(Ali Bin Abu Thalib)

“Jika ada yang mengalahkanmu dalam urusan dunia maka kalahkan ia dalam urusan akhirat”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas nikmat dan karunia yang diberikan oleh Allah SWT karena telah memberi kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini dan telah memberikanku kesempatan untuk dikelilingi oleh orang-orang yang luar biasa, maka kupersembahkan hasil karya tulisku ini dengan penuh rasa sayang dan cinta untuk:

1. Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang selalu memberikan rahmatnya kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.
2. Rosulullah SAW semoga shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Beliau Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
3. Orangtuaku yang tersayang & tercinta Bapak Moch Suskristiya Djaedun dan ibu Sri Rahayu Komariyah, serta kakakku satu-satunya Nolan Ayu Kristiya Putri. Terima kasih karena selalu memberikan banyak doa dan dukungan kepadaku baik secara materiil maupun moril.
4. Seluruh keluarga besar dan saudara-saudara yang selalu memberikan doa, dukungan, serta nasehat untuk keberhasilanku.
5. Bapak Basworo Dibyo, S.E., Msi. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA SHOPEE”**

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak akan tersusun tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materiil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Basworo Dibyo, S.E., Msi. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. H.M. Wahyuddin, M.M. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Kedua Orang Tua (Bapak Moch. Suskristya Djedun dan Ibu Sri Rayahu Komariyah), terimakasih atas doa, nasihat, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa ada hentinya.
8. *My Beloved Sister* Nolan Ayu Kristiya Putri yang selalu memberikan semangat, doa serta keceriaan.
9. Semua sahabat dan teman-teman yang telah mendukung penulis selama ini.
10. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKSI	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	10
2. Kepuasan Konsumen	12
3. Loyalitas Konsumen.....	14
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Hipotesis.....	20

D. Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Desain Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel Penelitian	24
C. Data dan Sumber Data.....	25
D. Motode Pengumpulan Data.....	26
E. Defisini Oprasional Variabel dan Pengukuran.....	26
F. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi Responden.....	33
1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	34
2. Deskripsi Responden Menurut Usia.....	34
3. Deskripsi Responden Menurut Jumlah Transaksi Pada Shopee :.....	35
B. Uji Instrumen Penelitian.....	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reliabilitas.....	38
C. Uji Asumsi Klasik.....	38
1. Uji Normalitas	38
2. Uji Multikolinieritas	39
3. Uji Heteroskedastisitas	40
D. Analisis Regresi Linier Berganda	41
1. Uji F (Ketetapan Model).....	43
2. Uji t (Uji Parsial)	44
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46
E. Pembahasan.....	46
BAB V PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Keterbatasan Penelitian	51
C. Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Pengukuran Variabel.....	27
Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4. 2. Hasil Uji Reliability	38
Tabel 4. 3. Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4. 4. Hasil Uji Multikoloneritas	39
Tabel 4. 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas	40
Tabel 4. 6. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	41
Tabel 4. 7. Hasil Uji F.....	43
Tabel 4. 8. Hasil Uji t.....	44
Tabel 4. 9. Hasil Koefisien Determinasi	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4. 1. Deskripsi Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4. 2. Deskripsi Usia	35
Gambar 4. 3. Deskripsi Transaksi Responden	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	59
Lampiran 3. Tabulasi daftar kuisoner	60
Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen Data.....	68
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	71
Lampiran 6. Hasil Kelayakan Model & Uji Hipotesis.....	72

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pengguna shopee pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan jumlah sampel responden sebanyak 108. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling yaitu pengambilan sampel tidak acak. Sedangkan teknik analisa yang digunakan analisis regresi linier berganda, uji instrumen, uji asumsi klasik serta uji hipotesis secara parsial dan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mendapatkan hasil data yang akurat. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh antara *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap loyalitas pelanggan dan ada pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pengguna shopee pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Kata kunci: *Customer Relationship Management (CRM)*, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen

ABSTRACT

This research are intended to know the impact Customer Relationship Management (CRM) and consumer's satisfaction towards shopee costumer's loyalty in Muhammadiyah Surakarta University's student with 108 respondent. Sampling technique that used is non-probability sampling or non-random sampling, while the analysis technique that used is multiple regression analysis, instrument test, classic assumption test with partial hypothesis test and coefficient determination (R²) used to get the accurate result. The result of this research stated that there is influence between Customer Relationship Management (CRM) towards costumer's loyalty and there is influence of costumer's satisfaction towards shopee costumer's loyalty in Muhammadiyah Surakarta University's student.

Keywords: Customer Relationship Management (CRM), consumer's satisfaction, costumer's loyalty