

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN AUTO2000**

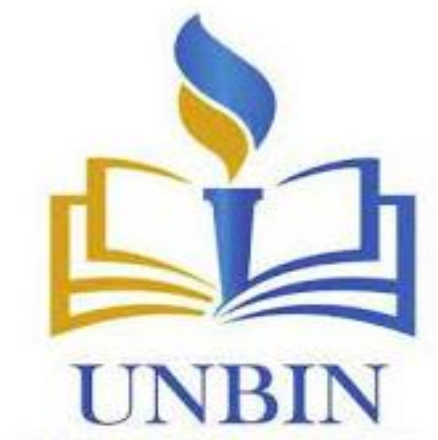
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI SALAH SATU
SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Oleh :

RONA ARIF SAPUTRO

NPM : S1-0218.057



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA BOGOR
2022**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA BOGOR**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN AUTO2000

OLEH : RONA ARIF SAPUTRO

NPM : S1-0218.057

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(YUSTIANA WARDHANI, S.Hut., M.M.) (MOHAMMAD WARTAKA, S.Kom., M.M.)

**REKTOR
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

(Dr. ISMULYANA DJAN, SE., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas karunia dan anugerah-Nya yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.** Penyusunan skripsi bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen dalam program Studi Manajemen Universitas Binaniaga.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik karena dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., M.M. selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak. selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedi Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M. selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia dan selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Mohammad Wartaka, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing II Universitas Binaniaga Indonesia.
5. Bapak Suriyawono selaku Kepala Cabang Auto2000 Bogor Yasmin atas izin yang diberikan untuk melaksanakan penelitian di Auto2000 Bogor Yasmin.

6. Bapak Cucu Nurjaman, S.T selaku Kepala Bengkel Bengkel Auto2000 Bogor Yasmin yang telah memberikan izin untuk menyebarkan kuesioner penelitian pada pelanggan Auto2000 Bogor Yasmin.
7. Rekan-rekan kerja yaitu Ibu Desi Kurnia, Ibu Fitri Handayani Pangaribuan, dan Ibu Krista Imelda yang telah memberikan bantuan informasi selama penelitian berlangsung.
8. Istri tersayang Ari Widiyaningsih, S.Pd yang telah memberikan dukungan moril, doa dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
9. Para Responden pelanggan servis kendaraan Auto2000 Bogor Yasmin yang telah berkenan membantu proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dari skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat lebih baik lagi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan ilmu yang berarti bagi semua pihak yang membutuhkan, terutama mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.

Bogor, September 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	16
C. Batasan Masalah	18
D. Rumusan Masalah	19
E. Tujuan Penelitian	19
F. Kegunaan Penelitian	20
G. Sistematika Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemasaran	24
B. Loyalitas Pelanggan	31
C. Customer Relationship Management (CRM)	40
D. Kualitas Pelayanan	44
E. Strategi Pemasaran	49
F. Penelitian Terdahulu	60
G. Kerangka Pemikiran	66

H. Hipotesis Penelitian	69
-------------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	72
B. Variabel dan Pengukurannya	72
C. Populasi dan Sampel	75
D. Metode Pengumpulan Data	78
E. Instrumen Penelitian	81
F. Teknik Analisis Data	83

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	94
B. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	96
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	99
D. Profil Responden	102
E. Uji Asumsi Klasik	106
F. Uji Analisis Deskriptif	110
G. Uji Hipotesis	116
H. Analisa Regresi Linear Berganda	119
I. Analisis Korelasi	121
J. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	121
K. Pembahasan	122

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	129
B. Saran	129

DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN	135

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Perbandingan Wholesales Sepanjang Tahun 2020 dengan Tahun 2021	1
Tabel 2.	Penelitian Terdahulu	60
Tabel 3.	Operasional Variabel	75
Tabel 4.	Pelanggan yang Servis Berkala di Auto2000 cabang Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021	77
Tabel 5.	Skala Likert	81
Tabel 6.	Pengukuran Skor	82
Tabel 7.	Skala Pengukuran Indikator	82
Tabel 8.	Intrepretasi Koefsien Korelasi	92
Tabel 9.	Ringkasan Uji Validitas Variabel Customer Relationship Management (X ₁)	99
Tabel 10.	Ringkasan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X ₂)	100
Tabel 11.	Ringkasan Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	101
Tabel 12.	Hasil Uji Reliabilitas	101
Tabel 13.	Responden Berdasarkan Tipe Layanan dan Jenis Kelamin	102
Tabel 14.	Responden Berdasarkan Frekuensi Servis Kendaraan dan Model Kendaran	103
Tabel 15.	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov Smirnov Test	106
Tabel 16.	Hasil Uji Multikolienaritas	107
Tabel 17.	Hasil Uji Linearitas Customer Relationship Management (X ₁)	

terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	109
Tabel 18. Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	109
Tabel 19. Statistik Deskriptif	110
Tabel 20. Penilaian Indikator Variabel Customer Relationship Management (X_1)	111
Tabel 21. Penilaian Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	113
Tabel 22. Penilaian Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	115
Tabel 23. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	117
Tabel 24. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	118
Tabel 25. Hasil Uji Analisis Korelasi	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	YTD Market Share 2021	2
Gambar 2.	Data Pelanggan Servis Kembali Bengkel Auto2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021	5
Gambar 3.	Tingkat Survey NPS Bengkel Auto2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021	6
Gambar 4.	Data Pelanggan Pindah dari Bengkel Auto2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021	7
Gambar 5.	Data Pelanggan yang Belum Servis ke Bengkel Auto2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021	9
Gambar 6.	Tingkat Performa Booking Auto2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021	10
Gambar 7.	Tingkat Performa <i>Customer After Invite</i> Auto2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021	11
Gambar 8.	Tingkat Performa Unit <i>Express Maintenance</i> Auto2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021	13
Gambar 9.	Tingkat Performa Unit Return Auto2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021	14
Gambar 10.	Tingkat Performa <i>On Time Delivery</i> Auto2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021	15
Gambar 11.	Kerangka Pemikiran	68
Gambar 12.	Hasil Uji Heterokedastisitas	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	136
Lampiran 2. Aplikasi Sumber Data Sekunder	142
Lampiran 3. Data Sekunder	143
Lampiran 4. Tabulasi Data Mentah 30 Responden	148
Lampiran 5. Tabulasi Data Mentah 378 Responden	149
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas	159
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	162
Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik	163
Lampiran 9. Tabel Distribusi T dan R	167
Lampiran 10. Tabel Distribusi F	168