

SKRIPSI

ANALISIS *RELATIONSHIP* MARKETING PADA *UPSCALE* RETAILING

(Studi Pada Waspada Tailor Yogyakarta)

***RELATIONSHIP* MARKETING ANALYSIS AT *UPSCALE* RETAILING**

(Study at Waspada Tailor of Yogyakarta)



Oleh

SUPRIYATNO
20020410118

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI

ANALISIS *RELATIONSHIP MARKETING* PADA *UPSCALE RETAILING*

(Studi Pada Waspada Tailor Yogyakarta)

RELATIONSHIP MARKETING ANALYSIS AT UPSCALE RETAILING

(*Study at Waspada Tailor of Yogyakarta*)

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana pada Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Oleh

SUPRIYATNO

20020410118

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI

ANALISIS *RELATIONSHIP* MARKETING PADA *UPSCALE* RETAILING

(Studi Pada Waspada Tailor Yogyakarta)

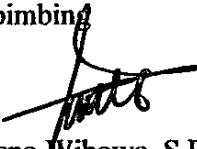
***RELATIONSHIP* MARKETING ANALYSIS AT *UPSCALE* RETAILING**

(Study at Waspada Tailor of Yogyakarta)



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing


Sutrisno Wibowo, S.E, M.Si
NIK : 143030

Tanggal : 1 Desember 2008

SKRIPSI

ANALISIS *RELATIONSHIP MARKETING* PADA *UPSCALE RETAILING*

(Studi Pada Waspada Tailor Yogyakarta)

RELATIONSHIP MARKETING ANALYSIS AT UPSCALE RETAILING

(*Study at Waspada Tailor of Yogyakarta*)

Diajukan Oleh

SUPRIYATNO

20020410118

Skripsi ini telah dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 23 Desember 2008

Yang terdiri dari


Fajarwati, S.E., M.Si.

Ketua Tim Penguji


Sutrisno Wibowo, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji


Fauziah, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Supriyatno

Nomor Mahasiswa : 20020410118

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“ANALISIS *RELATIONSHIP* *MARKETING* PADA *UPSCALE RETAILING* (Studi Pada Waspada Tailor 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 yang secara tertulis diacu 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.

HALAMAN MOTTO

- ❖ Kebimbangan adalah penghalang kesuksesan, maka akhirilah kebimbangan itu dengan kemantapan (Penulis)
- ❖ Tidak ada yang tidak mungkin ; selalu ada jalan kemanapun, dan jika kita memiliki keinginan berarti kita memiliki kekayaan, hampir tidak ada alasan untuk mengatakan sesuatu itu mustahil (Penulis)
- ❖ Barang siapa menempuh jalan untuk menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan bagi orang itu karena ilmu tersebut menuju ke surga (H.R. Muslim)
- ❖ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. (Al Insyiroh 6-7)
- ❖ Dan bertaqwalah kepada Allah yang telah menganugerahkan kepadamu apa yang kamu ketahui (Q.S Asy Syu"raa : 132)
- ❖ Hidup cuma sekali, hidulah yang berarti (Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk orang-orang yang berarti dalam hidupku :

- ❖ Ayah dan Ibuku Tercinta (Ayah Sanasmat & Ibu Sakiyem) yang selalu menjadi inspiratorku yang selalu memberikan doa serta kasih sayangnya yang tak berujung dan yang selalu mengiringi setiap nafas dan langkahku
- ❖ Kakaku tercinta (Mas Karman A.Md., Mba Karsem, Mba Kanti, Mas Ratman, SE., Mba Harti, & Mba Sumirah) yang telah memberikan kasih cinta dan kasih sayang tiada henti
- ❖ Adeku tercinta (Ana Septiani) yang telah memberikan waktu, kasih sayang dan cinta selama ini
- ❖ Kaka Iparku (Mba Siti, A.Md., Mas Parman, Mas Agus, Mba Kasih, S.T., Mas Saring dan Mas Afit) yang telah banyak membantu saya.
- ❖ Keluarga besarku di Cilacap
- ❖ Calon pendamping hidupku
- ❖ Almamaterku

TERIMAKASIH KEPADA

- ❖ Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, dan Nabi besar Muhammad SAW sebagai penuntun hidupku.
- ❖ Ayahanda yang menjadi inspiratorku, yang telah membimbingku, mendidik dan yang selalu mendoakanku sampai selesai kuliah "ayah jaga kesehatan jangan terlalu banyak kerja".
- ❖ Ibunda yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan yang selalu melimpahkan doa serta kasih sayang cintanya yang tak berujung yang mengiringi setiap nafas dan langkahku "ibu jaga kesehatan jangan terlalu banyak kerja dan jangan terlalu banyak pikiran".
- ❖ Kakaku Tercinta (Mas Karman A.Md., Mba Karsem, Mba Kanti, Mas Ratman, S.E., Mba Harti, & Mba Sumirah) yang telah memberikan kasih cinta dan kasih sayang tiada henti, kalian adalah miliku yang paling berharga "sukses selalu buat kalian".
- ❖ Adeku (Ana Septiani) yang telah memberikan waktu, kasih sayang dan cinta selama ini, kalian adalah adeku tercinta "rajinlah belajar biar besok ujiannya lulus".
- ❖ Kaka Iparku (Mba Siti, A.Md., Mas Parman, Mas Agus, Mba Kasih, S.T., Mas Saring dan Mas Afrit) kalian adalah kaka iparku yang baik "sayangilah kakaku dan pona'anku sebagaimana kalian menyanyangi dirimu sendiri".
- ❖ Kepona'anku yang telah memberikan kasih sayang, kalian adalah pona'anku yang aku sayangi "jadilah anak yang berbakti pada orang tua, jadilah anak yang sholeh dan sholeha".
- ❖ Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.Si., yang telah banyak memberikan waktu dan kesempatannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Bapak Drs. Winarso, MM., yang telah memberikan waktu, kesempatan dan yang telah memberikan ijin penelitian di Waspada Tailor Yogyakarta.
- ❖ Mas Fathurohman, S.E., MM., yang telah banyak membantuku dalam kesulitan membuat skripsi.
- ❖ Semua anak-anak manajemen kelas B '02 (yang semuanya tidak bisa disebutkan satu persatu) terimakasih atas kebersamaannya selama masa kuliah.
- ❖ Teman Seperjuangan Bimbingan Skripsi (Imam, Leo dan Jeki)
- ❖ Alumni Magang Kejaksaan Negeri Yogyakarta (Prastowo, Ipin dan Syamsul)
- ❖ Mba Yanti yang telah mempercayaku dan yang telah banyak menolongku, Moga Allah berkenan untuk membalas dengan pahala yang berlipat ganda Amien...
- ❖ Staf (Pengajaran Ekonomi, TU Ekonomi, Olah Data Ekonomi dan mas Yuni Asisten Prodi Manajemen) kalian telah banyak membantuku.
- ❖ Thank For All...

INTISARI

Konsep *upscale retailing* juga perlu dikembangkan oleh perusahaan jasa, dimana konsumen ingin dilayani secara pribadi. Berdasarkan konsep *relationship marketing* ditemukan bahwa penjahit dapat mengembangkan suatu hubungan dengan pelanggan. Hal ini bisa dilihat dari perkembangan Waspada Tailor yang cepat. Dalam perkembangannya, Waspada Tailor memberikan fasilitas-fasilitas yang mendukung kepuasan konsumen.

Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah ada pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Penjahit? 2) Apakah ada pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kesetiaan Penjahit terhadap Kesetiaan Tailor? 3) Apakah ada pengaruh Kesetiaan Tailor dan Kesetiaan Penjahit terhadap *Word of Mouth*?

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan Subyek dalam penelitian ini adalah para konsumen Waspada Tailor. Sedangkan obyek penelitian ini adalah Waspada Tailor jalan Mataram No. 86 Yogyakarta. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, jumlah sampel diambil sebanyak 100 orang. Analisis yang digunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Deskriptif dan Analisis Kuantitatif dalam bentuk Regresi Sederhana dan Berganda

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Penjahit adalah positif dan signifikan. 2) Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kesetiaan Penjahit terhadap Kesetiaan Tailor adalah positif dan signifikan. 3) Pengaruh Kesetiaan Tailor dan Kesetiaan Penjahit terhadap *Word of Mouth* adalah positif dan signifikan.

Kata kunci: *Relationship Marketing, Upscale Retailing, Kepuasan Konsumen*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, dan Nabi besar Muhammad SAW sebagai penuntun hidupku, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**ANALISIS RELATIONSHIP MARKETING PADA UPSCALE RETAILING (Studi Pada Waspada Tailor Yogyakarta)**).

Skripsi ini disusun, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dan kesulitan dapat teratasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan masa studi.
2. Ibu Sri Handari, S.E., M.Si., Selaku Kepala Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Rita Kusumawati, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik, terimakasih atas bimbingannya dan sebagai wali kelas B angkatan 2007

4. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu mencurahkan tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, saran-saran dan berbagai kemudahan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak Drs. Winarso, MM., (Manajer Waspada Tailor Yogyakarta) yang telah memberikan ijin dalam penelitian ini.
6. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada Saya hingga dapat menyelesaikan studi.
7. Teman-temanku dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuannya.

Semoga Allah SWT berkenan untuk membalas amal kebaikan tersebut dengan pahala yang berlipat ganda. Hanya kepada Allah jua kita memohon keridhoan, hanya kepada Allah jua kita berserah diri, tiada daya dan kekuatan kecuali dengan pertolongan Allah yang Maha Bijaksana lagi Maha Perkasa. Amien.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya dan semua pihak yang membutuhkannya. Amien.

Wassalamu'alikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 1 Desember 2008

Supriyatno

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAM MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRAC	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
1. Definisi dan Tujuan Pemasaran Relasional <i>(Relationship Marketing)</i>	10

2. Kepuasan Konsumen.....	16
3. Loyalitas Konsumen	23
4. Manajemen Jasa	26
5. <i>Upscale Retailing</i>	27
6. <i>Word of Mouth</i>	28
B. Hipotesis	30
C. Model Penelitian.....	31
BAB III METODA PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Subyek dan Obyek Penelitian.....	33
C. Populasi Dan Sampel.....	33
D. Teknik Penarikan Sampel	34
E. Ukuran Sampel	35
F. Jenis Data	35
G. Teknik Pengumpulan Data	35
H. Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
J. Analisis Data.....	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Profil Perusahaan.....	46
B. Hasil Penelitian	50
1. Analisis Deskriptif	50

2. Uji Validitas.....	53
3. Uji Reliabilitas.....	54
4. Analisis Kuantitatif.....	55
C. Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	69
C. Keterbatasan Penelitian.....	70
DAFTAR DAFTAR	72

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4. Frekuensi Penggunaan Jasa Waspada Tailor Yogyakarta	53
Tabel 4.5. Uji Validitas	54
Tabel 4.6. Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.7. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana (Coefficients).....	56
Tabel 4.8. Hasil Koefisien Determinasi (Model Summary).....	57
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Coefficients).....	58
Tabel 4.10. Hasil Signifikan / F tes (Anova).....	61
Tabel 4.11. Hasil Koefisien Determinasi (Model Summary).....	61
Tabel 4.12. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Coefficients).....	63
Tabel 4.13. Hasil Signifikan / F tes (Anova).....	65
Tabel 4.14. Hasil Koefisien Determinasi (Model Summary).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian 1.....	31
Gambar 2.2. Model Penelitian 2.....	31
Gambar 2.3. Model Penelitian 3.....	32
Gambar 2.4. Struktur Organisasi.....	17