

PENGARUH IMPLEMENTASI PROSES *RELATIONSHIP MARKETING*

PADA PT. SUMBER BAHTERA MOTOR

(Studi Empiris Pada PT. Sumber Bahtera Motor di Yogyakarta)

*The Influence of Relationship Marketing Implementation Process of
PT. Sumber Bahtera Motor*

(The Empirical Studies of PT. Sumber Bahtera Motor in Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

DEDE ZULIAN PERMANA

20030410136

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2009

**PENGARUH IMPLEMENTASI PROSES *RELATIONSHIP MARKETING*
PADA PT. SUMBER BAHTERA MOTOR**

(Studi Empiris Pada PT. Sumber Bahtera Motor di Yogyakarta)

*The Influence of Relationship Marketing Implementation Process of
PT. Sumber Bahtera Motor
(The Empirical Studies of PT. Sumber Bahtera Motor in Yogyakarta)*

SKRIPSI



Diajukan oleh:

DEDE ZULIAN PERMANA

20030410136

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing I

Dra.Tri Maryati, M.M
NIK 143 028

Tanggal.....2009

**PENGARUH IMPLEMENTASI PROSES *RELATIONSHIP MARKETING*
PADA PT. SUMBER BAHTERA MOTOR**

(Studi Empiris Pada PT. Sumber Bahtera Motor di Yogyakarta)

*The Influence of Relationship Marketing Implementation Process of
PT. Sumber Bahtera Motor
(The Empirical Studies of PT. Sumber Bahtera Motor in Yogyakarta)*

SKRIPSI

Diajukan oleh

DEDE ZULIAN PERMANA
20030410136

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 24 November 2009
Yang terdiri dari

Dra. Tri Maryati, M.M
Ketua Tim Penguji

Fauziah, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Meika Kurnia Puji R.D.A, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dede Zulian Permana

Nomor Mahasiswa : 20030410136

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Implementasi Proses *Relationship Marketing* Pada PT. Sumber Bahtera Motor (Studi Empiris Pada PT. Sumber Bahtera Motor 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 yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 2009

Dede Zulian Permana

MOTTO

*Berbaktilah kepada mereka dengan penuh kerendahan diri
dan ucapkanlah:*

*“Wahai Tuhanku ! Kasihanilah mereka keduanya
sebagaimana keduanya memeliharaiku dengan penuh kasih
sayang waktu kecilku”*

(Qs Al Isro : 24)

*“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai
dengan kesanggupannya”*

(Qs Al Baqarah : 286)

*“Allah Tidak akan merubah nasib suatu kaum, jika suatu
kaum tidak mau merubahnya”*

(Qs Ar Ra'du : 11)

*Jangan pernah takut akan kegagalan, tersenyumlah
walaupun itu sakit, teruslah berjuang jangan anggap
kegagalan itu akhir dari impian kita, karena orang berhasil
pasti pernah mengalami kegagalan.*

Persembahan

*Dengan penuh rasa syukur kehadiran ALLAH SWT,
kupersembahkan karya ini untuk:*

- 1. Bapak dan ibuku tercinta, terima kasih atas do'a dan kesabarannya dalam mendidik anakmu ini, segala usaha dan jerih payahnya, perhatian dan kasih sayang yang tidak ternilai harganya.*
- 2. Kakakku Yuli, Herdian Nugraha, S.E. yang tak pernah merasa bosan dalam memberikan segala arahan dan bimbingan.*
- 3. Adikku Bripda. Surya Lesmana (jadilah perwira yang teladan), Arie C. Derajat dan Nisa Nurochmah (teruslah berjuang menuntut ilmu jangan anggap kegagalan itu akhir dari impian kita).*
- 4. Keluarga besarku : kakek, nenek, dan saudara-saudaraku lainnya terima kasih atas do'a dan nasehat-nasehatnya.*

5. *Special to “Chima” : thank’s 4 all...tak ada kata-kata yang pantas ku tuturkan selain ucapan “terima kasih” yang paling dalam buat kamu.*
6. *Buat temen-temen kontrakn : Anto, Bili, Ronny akhirnya tercapai juga perjuangan kalian selama ini “met menjadi Sarjana moga dikemudian hari kalian kelak menjadi orang sukses,.amin...Galih (terima kasih atas bantuan, motivasi,fasilitas komputer n Hp-nya. Buruan kelarin skripsinya), Donny (buruan kelarin kuliah’y, skripsi’y udah selesai to...).*
7. *Buat temen seperjuangan : Doni Prihandana, Bowo, N’jose akhirnya kita kelar juga...Jhon buruan kelarin skripsinya jangan motor, pokeran, n awewe aja yang diurusin.*
8. *Semua pihak yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat bagi penulis dalam proses penyelsaian skripsi ini semoga ALLAH SWT membalas kebaikan mereka,.Amin....*
9. *Almamaterku UMY tercinta.*

INTISARI

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian Sutrisno Wibowo (2006) dengan judul Implementasi *Relationship Marketing* pada Industri *Hospitality*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh memahami harapan pelanggan, kerjasama dengan pelanggan, manajemen mutu total dan pemberian wewenang kepada karyawan terhadap kepuasan pelanggan serta kesetiaan pelanggan. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli produk dan atau jasa di PT. Sumber Bahtera Motor yang berjumlah 100 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Data diperoleh melalui data primer dengan cara mengajukan kuesioner kepada responden. Analisis data yang dilakukan menggunakan analisis regresi berganda, uji hipotesis parsial (uji t), uji hipotesis serentak (uji F), dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian pada analisis regresi yang pertama menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel memahami harapan pelanggan, kerjasama dengan pelanggan, manajemen mutu total dan pemberian wewenang kepada karyawan, baik secara parsial maupun serentak terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel pemberian wewenang kepada karyawan.

Hasil penelitian pada analisis regresi yang kedua menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel memahami harapan pelanggan, kerjasama dengan pelanggan, manajemen mutu total dan pemberian wewenang kepada karyawan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pelanggan. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan adalah variabel manajemen mutu total.

Kata kunci : harapan pelanggan, *relationship marketing*, manajemen mutu total, pemberdayaan karyawan, kepuasan pelanggan, kesetiaan pelanggan.

ABSTRACT

This research is replication from Sutrisno Wibowo (2006) research with the title is The Implementation Relationship Marketing on Hospitality Industries. This research having a purpose to know influence of understanding customer expectation, building service partnership, total quality management and empowering employees to customer satisfaction and customer loyalty. Responder in this research is who which buying product or service in PT. Sumber Bahtera Motor amounting to 100 people. The sample collected using convenience sampling method. Data obtained through primary data by sharing questionnaire to responder. Analyze data conducting by using double analysis regression, the hypothesis partial test (t-test), the hypothesis simultaneously test (F-test), and coefficient determinacy.

Result of this research on first regression analysis indicates that there are influenced are positive and significant between understanding customer expectation, building service partnership, total quality management and empowering employees to customer satisfaction variable partially and simultaneously. Variable which have dominantly significant affected to customer satisfaction is empowering employees variable.

Result of this research on second regression analysis indicates that there are influenced are positive and significant between understanding customer expectation, building service partnership, total quality management and empowering employees to customer loyalty variable partially and simultaneously. Variable which have dominantly significant affected to customer loyalty is total quality management variable.

Keywords: *customer expectation, relationship marketing, total quality management, empowering employees, customer satisfaction, customer loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada kami sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Implementasi Proses *Relationship Marketing* Pada PT. Sumber Bahtera Motor (Studi Empiris Pada PT. Sumber Bahtera Motor di Yogyakarta)”.

Tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana dari Fakultas Ekonomi Strata 1 (S-1) pada Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini dari persiapan sampai terselesainya, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan segala keterbukaan dan kerelaan hati telah memberikan bimbingan, pengarahan, keterangan dan dorongan semangat yang begitu berarti. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dra. Tri Maryati, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat dan dorongan sampai terselesainya penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Yan Herman, selaku *Supervisor/ CR. Coordinator* PT Sumber Bahtera Motor yang telah bersedia memberikan informasi mengenai PT Sumber Bahtera Motor, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Gita Danupranata, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak, Ibu yang tak henti-hentinya mencurahkan kasih dan sayang serta memberikan doa dan dorongan baik moril maupun materiil selama kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku, atas semua bantuan doa dan supportnya serta semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 2009

Penulis

Dede Zulian Permana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Pengertian Pemasaran.....	9
2. Konsep Pemasaran	10
3. Manajemen Pemasaran.....	11
4. Pergeseran Paradigma Pemasaran	12
5. Pengertian <i>Relationship Marketing</i>	16
6. Bagian <i>Relationship Marketing</i>	17
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Hipotesis.....	29
D. Model Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	35
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
C. Jenis Data	36
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
F. Skala Pengukuran	41
G. Uji Kualitas Instrumen	42

1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas.....	43
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis	43
1. Alat Analisis Data	43
2. Uji Hipotesis	45
1) Uji F	45
2) Uji t	46
3) Koefisien Determinasi	47
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Profil PT. Sumber Bahtera Motor	48
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	48
2. Lokasi Perusahaan	50
3. Fasilitas yang Disediakan.....	50
4. Tugas dalam Struktur Organisasi	50
5. Personalia	58
B. Analisis Karakteristik Responden	59
C. Uji Kualitas Instrumen	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas.....	62
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis	63
1. Analisis Regresi Linear Berganda	63
2. Uji Simultan (<i>F-test</i>)	67
3. Uji Parsial (<i>t-test</i>).....	69
4. Koefisien Determinasi	73
E. Pembahasan	74
 BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
C. Keterbatasan Penelitian	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Data Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan dan Usia	59
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.4. Hasil Analisis Regresi Berganda dan Uji t.....	64
Tabel 4.5 Hasil Uji F	68
Tabel 4.6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian Evan dan Laskin	24
Gambar 2.2 Model Penelitian	33