

SKRIPSI



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh:

Naufal Rifki Kurniawan

20160410303

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

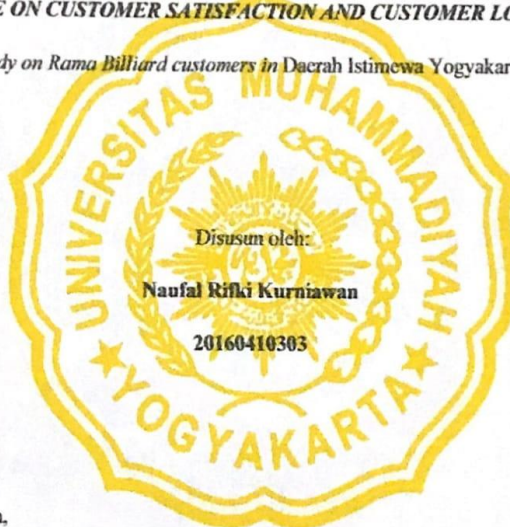
SKRIPSI

PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN

(Studi Pada Pelanggan Rama Billiard Daerah Istimewa Yogyakarta)

*THE EFFECT OF RELATIONSHIP MARKETING AND QUALITY OF
SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY*

(study on Rama Billiard customers in Daerah Istimewa Yogyakarta)



Disusun oleh:
Naufal Rifki Kurniawan
20160410303

Yogyakarta,

Telah disetujui Dosen Pembimbing *uh dng*

Pembimbing

Retno Widpwati P.A., M.S.i., Ph., D.
NIP. 19630407199103200

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Naufal Rifki Kurniawan

Nomor mahasiswa : 20160410303

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "*PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN*" 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 disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 2 NOV 2020

Materai, 6000,-

METERAI
TETAPAN

5D485AEF806648736

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Naufal Rifki Kurniawan

MOTTO

Dan barangsiapa yang berjihad, maka sesungguhnya jihadnya itu adalah untuk dirinya sendiri. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

(Qs. Al-Ankabut: 6)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

(Asy Syarh ayat 5-6)

“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu.”

-Norman Vincent Peale-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk mama ku Rinasih Dan Papa ku Ahmad Darwis Junaidi yang tiada hentinya selalu medoakanku, untuk Adikku Alfian Syamsuardi yang selalu mendukungku, untuk keluarga yang selalu memberi semangat untukku.

Teruntuk Astrid Carolina Putri terimakasih telah selalu ada selama ini.

Teruntuk teman temanku selama di Yogyakarta, terimakasih

untuk waktu dan kenangannya dan Teruntuk teman teman ku di kota pekalongan,

terimakasih sudah selalu menunggu aku untuk pulang. Tidak ada kata indah

selain Terimakasih untuk kalian.

‘Dan terkhusus untuk diriku sendiri, terimakasih sudah berjuang.’

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Relationship Marketing*, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan sebagai variabel *intervening* pada pelanggan Rama Billiard. Subjek pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Di Kota Yogyakarta yang telah melakukan kunjungan minimal 1 kali pada Rama Billiard.

Penelitian ini dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 160 responden yang ditentukan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dan menyebarkan kuesioner kepada responden menggunakan Google Forms. Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program aplikasi AMOS 22.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa *Relationship Marketing*, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, *Relationship Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan, loyalitas pelanggan berpengaruh positif dan signifikan keputusan pembelian. Serta, Kepuasan Pelanggan mampu memediasi hubungan antara *Relationship Marketing*, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: *Relationship marketing*, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of Relationship Marketing, Service Quality on Customer Satisfaction with Customer Loyalty as an intervening variable on Rama Billiard customers. The subjects in this study were all people in the city of Yogyakarta who had visited at least 1 time at Rama Billiard.

This research was conducted with a total sample of 160 respondents determined by sampling techniques using non-probability sampling techniques with purposive sampling method and distributing questionnaires to respondents using Google Forms. The analysis tool used is Structural Equation Modeling (SEM) with the AMOS 22 application program.

Based on the results of the analysis, it is found that Relationship Marketing, Service Quality has a positive and significant effect on Customer Loyalty, Relationship Marketing has a positive and significant effect on customer satisfaction, customer loyalty has a positive and significant effect on purchasing decisions. Also, Customer Satisfaction is able to mediate the relationship between Relationship Marketing, Service Quality and Customer Loyalty.

Keywords: Relationship marketing, service quality, customer satisfaction, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmatnya-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Relationship Marketing* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Rama Billiard Di Daerah Istimewa Yogyakarta.”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topic ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi dan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta sekaligus dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.

3. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang Insya Allah akan bermanfaat hingga nanti.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta,

Naufal Rifki Kurniawan

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PERSETUJUAN | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| PERNYATAAN | Error! Bookmark not defined. |
| MOTTO | 4 |
| PERSEMBAHAN | 5 |
| INTISARI | 6 |
| ABSTRACT | 7 |
| KATA PENGANTAR | 8 |
| DAFTAR ISI | 10 |
| DAFTAR GAMBAR | 12 |
| DAFTAR TABEL | 13 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 14 |
| BAB I PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Latar Belakang Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| B. Rumusan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| C. Tujuan Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| D. Manfaat Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| A. Landasan Teori..... | Error! Bookmark not defined. |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| C. Pengembangan Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| D. Model Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III METODE PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Objek dan Subjek Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| B. Jenis Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| C. Teknik Pengambilan Sampel..... | Error! Bookmark not defined. |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| F. Uji Kualitas Instrumen..... | Error! Bookmark not defined. |
| G. Analisis Data Dan Uji Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

- A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- B. Uji Kualitas Instrumen dan Data **Error! Bookmark not defined.**
- C. Statistik Deskriptif..... **Error! Bookmark not defined.**
- D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)..... **Error! Bookmark not defined.**
- E. Pengujian hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN Error! Bookmark not defined.

- A. Simpulan **Error! Bookmark not defined.**
- B. Keterbatasan Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.

LAMPIRANError! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-------------------------------------|
| Gambar 2. 1 Model Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4.1 Diagram Alur | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4 2 Persamaan Struktural | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalonobis Distance..... | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-------------------------------------|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3. 1 Skala Likert | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3. 2 Indikator Variabel Eksogen | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3. 3 Indikator Variabel Endogen..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3. 4 Indikator Variabel Mediasi | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Domisili | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Realibilitas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 7 Interpretasi Kelas Interval..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Relationship Marketing | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan ... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan ... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.13 Hasil Pengujian Outliers | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 14 Notes For Models | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.15 Menilai Goodness of Fit | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 16 Hubungan antar variabel..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 17 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model) | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 18 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)..... | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-------------------------------------|
| Lampiran 1.Kuesioner Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 2.Tabulasi Hasil Responden | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 3. Karakteristik Responden | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 4.Uji Validitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 5. Uji Reliabilitas | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 6. Deskriptif statistic | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 7. Model Penelitian Struktural..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 8. Uji Normalitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 9. Uji Outler | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 10. Defree Of Freedom | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 11. Goodness of fit | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 12. UJI HIPOTESIS..... | Error! Bookmark not defined. |