

**PENGARUH IMPLEMENTASI *RELATIONSHIP MARKETING*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN NISSAN MLATI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION RELATIONSHIP
MARKETING TOWARD COSTUMER LOYALTY NISSAN MLATI
YOGYAKARTA***



Diajukan Oleh:

Muhammad Fikry Januar

20120410360

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

**PENGARUH IMPLEMENTASI *RELATIONSHIP MARKETING*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN NISSAN MLATI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION RELATIONSHIP
MARKETING TOWARD COSTUMER LOYALTY NISSAN MLATI
YOGYAKARTA***

SKRIPSI

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

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Diajukan Oleh:

Muhammad Fikry Januar

20120410360

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

**PENGARUH IMPLEMENTASI *RELATIONSHIP MARKETING*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN NISSAN MLATI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION RELATIONSHIP
MARKETING TOWARD COSTUMER LOYALTY NISSAN MLATI
YOGYAKARTA***



Diajukan Oleh:

MUHAMMAD FIKRY JANUAR

20120410360

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Winarso'.

Winarso, Drs., M.M.
NIK : 19650910199311 143 031

Tanggal, 6 April 2016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Fikry Januar

Nomor Mahasiswa : 20120410360

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH IMPLEMENTASI *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN”** 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 secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 6 April 2016


Muhammad Fikry Januar

MOTTO

**“SESUNGGUHNYA SESUDAH KESULITAN ITU ADA KEMUDAHAN, MAKA APABILA KAMU TELAH SELESAI (DARI SESUATU URUSAN), KERJAKANLAH DENGAN SINGGUH-SINGGUH (URUSAN) YANG LAIN, DAN HANYA KEPADA TUHANMULAH HENDAKNYA KAMU BERHARAP.”
(AL INSYIRAH : 6-8)**

**“ DON'T PUT TILL TOMORROW WHAT YOU CAN DO TODAY.”
(ANONIM)**

**“Dia Yang Tahu, Tidak Bicara. Dia Yang Bicara Tidak Tahu”
(Lao Tse)**

**“ Seseorang emestinya memutuskan bersama orang lain karena menemukan keutuhannya tercermin, bukan ketakutannya akan sepi.”
(Rectoverso)**

**“Saya Datang, Saya Bimbingan, Saya Ujian, Saya Revisi dan Saya menang”
(Anonim)**

**“Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan; jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan; tapi lihatlah sekitarmu dengan penuh kesadaran”
(James Thurber)**

**“Bagian Terbaik Dari Hidup Seseorang Adalah Perbuatan-Perbuatan Baiknya dan Kasihnya Yang Tidak Diketahui Orang Lain.”
(William Wordsworth)**

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Dengan rasa syukur yang mendalam, skripsi ini kupersembahkan untuk:

Orang tua tercinta, Dewi Martina yang sudah melahirkan, merawat dari kecil hingga sekarang, menasihati disaat salah, memotivasi disaat patah arah, mengajarkanku tentang kesabaran, mengajarkanku tentang bagaimana arti hidup, mengajarkanku untuk lebih dewasa, mengajarkanku untuk melakukan yang terbaik. Kau adalah mama yang sangat kuat dan hebat yang diciptakan Allah didunia ini.

Untuk Ayahku Drs.H.Ahmad Kamaludin M.M. terimakasih kau telah memberikan doa, dan support disaat aku down, patah arah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Ayah dan Mama terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu, dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.

Terima kasih aku ucapkan buat saudaraku Mutiara Dewi Azzahra, dan seluruh teman-temanku baik itu bogemz, kkn40, salawastwo, manajemen I, serta teman seperjuangan satu dosen pembimbing skripsi terima kasih atas semua doa, dan

supportnya bersama-sama kita berjuang untuk membuat tugas akhir skripsi ini.

Tak lupa aku ucapkan terima kasih untuk Firnatelia “*thank you a lot for always supporting and praying for me, I hope you succeed in the future and as well be the best person in my future.*”

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan Rahmat-nya dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Implementasi *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Nissan Mlati Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati, P.A,M.Si.,Ph. D selaku pimpinan Prodi Manajemen.
3. Bapak Winarso,Drs.,M.M. yang telah memberi dukungan agar selalu semangat mengerjakan skripsi, sabar membimbing dan memberikan masukan selama ini demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Semua Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen yang telah mendidik penulis selama menjalani proses pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Almamaterku

Sebagai kata akhir tiada gading yang tak retak, 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, 6 April 2016

Muhammad Fikry januar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. <i>Customer Relationship Marketing</i>	8
2. Loyalitas Konsumen.....	14
B. Hasil Penelitian terdahulu	17
C. Hipotesis	20
D. Model Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Subyek/Obyek Penelitian	28
B. Jenis Data	28
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
G. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	33

H. Uji Hipotesis dan Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	36
B. Hasil Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	41
C. Hasil Uji Hipotesis	43
1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
2. Hasil Uji Koefisien Determinan	45
3. Hasil Uji F Simultan.....	46
4. Hasil Uji t Parsial.....	47
D. Pembahasan.....	48
BAB V PENUTUP.....	53
A. Simpulan	53
B. Keterbatasan Penelitian	54
C. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN