

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN  
NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
PERAN MEDIASI KUALITAS CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT*)**

***EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, AND  
CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH THE  
MEDIATION ROLE OF QUALITY CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT)***

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Ramzi Partawijaya**

**20170410125**

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

**2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

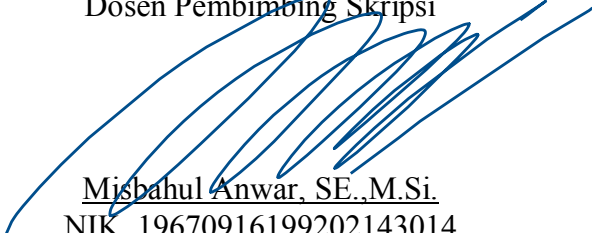
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN  
NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
PERAN MEDIASI KUALITAS CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT*)**

***EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, AND  
CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH THE  
MEDIATION ROLE OF QUALITY CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT)***

Diajukan oleh  
**RAMZI PARTAWIJAYA**  
**20170410125**

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing Skripsi

  
Mjsbahul Anwar, SE., M.Si.  
NIK. 19670916199202143014

Tanggal 8 September 2021

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI PERAN MEDIASI KUALITAS CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)**

***EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, AND CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH THE MEDIATION ROLE OF QUALITY CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)***

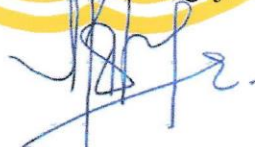
**Diajukan Oleh  
Ramzi Partawijaya  
20170410125**

Skrripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Tanggal 8 Oktober 2021**

Yang Terdiri dari :

Ketua Tim Penguji



Dr. Indah Fatmawati, SE, M.Si  
NIK: 19690816199303 143 029

Anggota Tim Penguji

Anggota Tim Penguji



Radyan Dananjoyo, S.E., MM., M.Sc.,  
Ph.D

NIK: 19670916199202143014



Retno Widowati PA., SE., M.Si., Ph.D  
NIK : 196304071991032 002

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. R. Sri Handari W, SE., M.Si.  
NIK: 19710410199409 143 038

## PERNYATAAN

Dengan ini, saya:

Nama : Ramzi Partawijaya

Nomor Mahasiswa : 20170410125

Pernyataan bahwa karya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Peran Mediasi Kualitas CRM" belum pernah diajukan di universitas sarjana, dan sejauh yang saya tahu juga tidak ada makalah atau opini yang telah ditulis atau diterbitkan oleh lainnya kecuali yang disebutkan termasuk naskah dan tercantum dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat makalah atau opini yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia untuk membatalkan karya tersebut.

Yogyakarta, 8 September 2021



10000  
SATU RIBU RUPIAH  
POSTAL  
PEPEL  
379E3AJX224064429

Ramzi Partawijaya

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segenap rasa syukur, dan disertai dengan selesainya Skripsi ini, saya persembahkan rasa syukur ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta Ibu dan Bapak yang selalu memberikan motivasi, semangat, nasihat, dukungan, dan doa terbaiknya serta kasih sayang yang tiada pernah henti sampai saat ini, sehingga penulis bisa menyelesaikan studi ini.
2. Adik tersayang yang selalu memberikan semangat, dan doa terbaik untuk penulis tiada henti.
3. Sahabat serta kerabat yang telah memberikan arahan, menyemangati, dan memberikan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
4. Teman-teman kuliah yang telah memberi warna pada setiap lembaran perkuliahan yang telah kita lalui bersama.

## **Kata Pengantar**

Perkenalan penulis mamanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan ramat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan pelanggan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Peran Mediasi Kualitas CRM (*Customer Relationship Management*)”

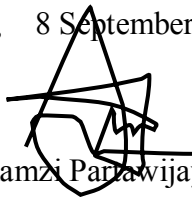
Tujuan dari skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan laporan ini, saya banyak mendapat bantuan, dukungan, semangat dan bimbingan dari berbagai sudut pandang.. Maka dalam penulisan ini saya akan menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Universitas Muhammdiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. selaku ketua program studi Manajemen.
3. Bapak Misbahul Anwar S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar dan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan selama

proses pembuatan skripsi ini sampai dengan penulis bisa menyelesaikan dengan baik.

4. Terimakasih kepada Bapak dan Ibu Dosen Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang membimbing penulis selama ini.
5. Kedua orang tua penulis, Zaini dan Parhiyati yang telah memberikan kasih sayang doa, nasihat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap lankah hidup penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup penulis.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memperlancar proses penelitian dari awal sampai selesainya penyusunan skripsi.

Yogyakarta, 8 September 2021



Ramzi Parlawijaya

## DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PERSETUJUAN .....</u>	<u>i</u>
<u>HALAMAN PENGESAHAN .....</u>	<u>ii</u>
<u>PERNYATAAN .....</u>	<u>iii</u>
<u>MOTTO.....</u>	<u>iv</u>
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</u>	<u>v</u>
<u>INTISARI .....</u>	<u>vi</u>
<u>ABSTRACT .....</u>	<u>vii</u>
<u>Kata Pengantar .....</u>	<u>viii</u>
<u>BAB I PENDAHULUAN .....</u>	<u>4</u>
<u>A. Latar Belakang .....</u>	<u>4</u>
<u>B. Pertanyaan Penelitian.....</u>	<u>7</u>
<u>C. Tujuan Penelitian .....</u>	<u>8</u>
<u>D. Manfaat Penelitian.....</u>	<u>8</u>
<u>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENURUNAN HIPOTESIS .....</u>	<u>10</u>
<u>A. Landasan Teori.....</u>	<u>10</u>
<u>B. Hasil Riset Sebelumnya .....</u>	<u>15</u>
<u>C. Penurunan Hipotesis .....</u>	<u>24</u>
<u>D. Model Penelitian.....</u>	<u>26</u>
<u>BAB III METODE PENELITIAN .....</u>	<u>28</u>
<u>A. Pendekatan Penelitian.....</u>	<u>28</u>
<u>B. Responden dan setting penelitian .....</u>	<u>28</u>
<u>C. Metode Penyampelan dan Sampel Penelitian .....</u>	<u>28</u>
<u>D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .....</u>	<u>29</u>
<u>E. Identifikasi Variabel.....</u>	<u>30</u>
<u>F. Definisi Operasional.....</u>	<u>30</u>
<u>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</u>	<u>38</u>
<u>A. Gambaran Umum Objek/subjek Penelitian.....</u>	<u>38</u>
<u>1. Gambaran Objek Penelitian .....</u>	<u>38</u>
<u>1. Deskripsi Responden .....</u>	<u>41</u>
<u>A. Uji Kualitas Instrumen.....</u>	<u>43</u>



B. Statistik Deskriptif.....	45
A. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	49
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
A. Simpulan .....	67
B. Keterbatasan Penelitian.....	67
C. Saran .....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Variabel .....	<b>34</b>
Tabel 4.1 Timeline Starbucks di Indonesia 2002-2012.....	<b>41</b>
Tabel 4.1. Profil Responden .....	<b>43</b>
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas .....	<b>45</b>
Tabel 4.3 Interpretasi Kelas Interval .....	<b>48</b>
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	<b>48</b>
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	<b>49</b>
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan .....	<b>49</b>
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas CRM.....	<b>50</b>
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	<b>51</b>
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	<b>54</b>
Tabel 4.10 Hasil pengujian <i>outliers</i> .....	<b>57</b>
<i>Tabel 4.11 Notes For Model, Notes For Model (Default model), Computation of degrees of freedom (Default model) .....</i>	<b>60</b>
Tabel 4.12 Menilai <i>goodness of fit</i> .....	<b>61</b>
Tabel 4.13 Hubungan antar variabel .....	<b>63</b>
Tabel 4.14 <i>Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)</i> .....	<b>64</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....</u>	<u>74</u>
<u>Lampiran 2 Karakteristik Responden .....</u>	<u>85</u>
<u>Lampiran 3 Statistik Deskriptif.....</u>	<u>87</u>
<u>Lampiran 4 Uji Validitas.....</u>	<u>91</u>
<u>Lampiran 5 Uji Normalitas .....</u>	<u>93</u>
<u>Lampiran 6 Uji <i>Outlier</i> .....</u>	<u>95</u>
<u>Lampiran 7 <i>Degree of Freedom</i> .....</u>	<u>99</u>
<u>Lampiran 8 Model <i>Fit</i> .....</u>	<u>100</u>
<u>Lampiran 9 Uji Hipotesis.....</u>	<u>101</u>