

**ANALISIS PENGARUH STRATEGI RETENSI PELANGGAN DAN
STRATEGI DIFERENSIASI TERHADAP CUSTOMER LIFETIME
VALUE DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA UKM FOOD AYAM
GEPHOK PAK GHIEK DI JEMBER**

TESIS

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi
salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (S2) dan
memperoleh gelar Magister Manajemen**



Oleh:

SITI JUARIYAH

2420414023

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SITI JUARIYAH

NIM : 2420414023

Prodi : Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa TESIS yang berjudul: **"Analisis Pengaruh Strategi Retensi Pelanggan Dan Strategi Diferensiasi Terhadap Customer Lifetime Value Dan Loyalitas Pelanggan Pada UKM Food Ayam Gepok Pak Ghiek Di Jember"** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Juni 2025

Yang menyatakan



Siti Juariyah

NIM. 2420414023

TESIS

**ANALISIS PENGARUH STRATEGI RETENSI PELANGGAN DAN
STRATEGI DIFERENSIASI TERHADAP CUSTOMER LIFETIME
VALUE DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA UKM FOOD AYAM
GEPHOK PAK GHIEK DI JEMBER**

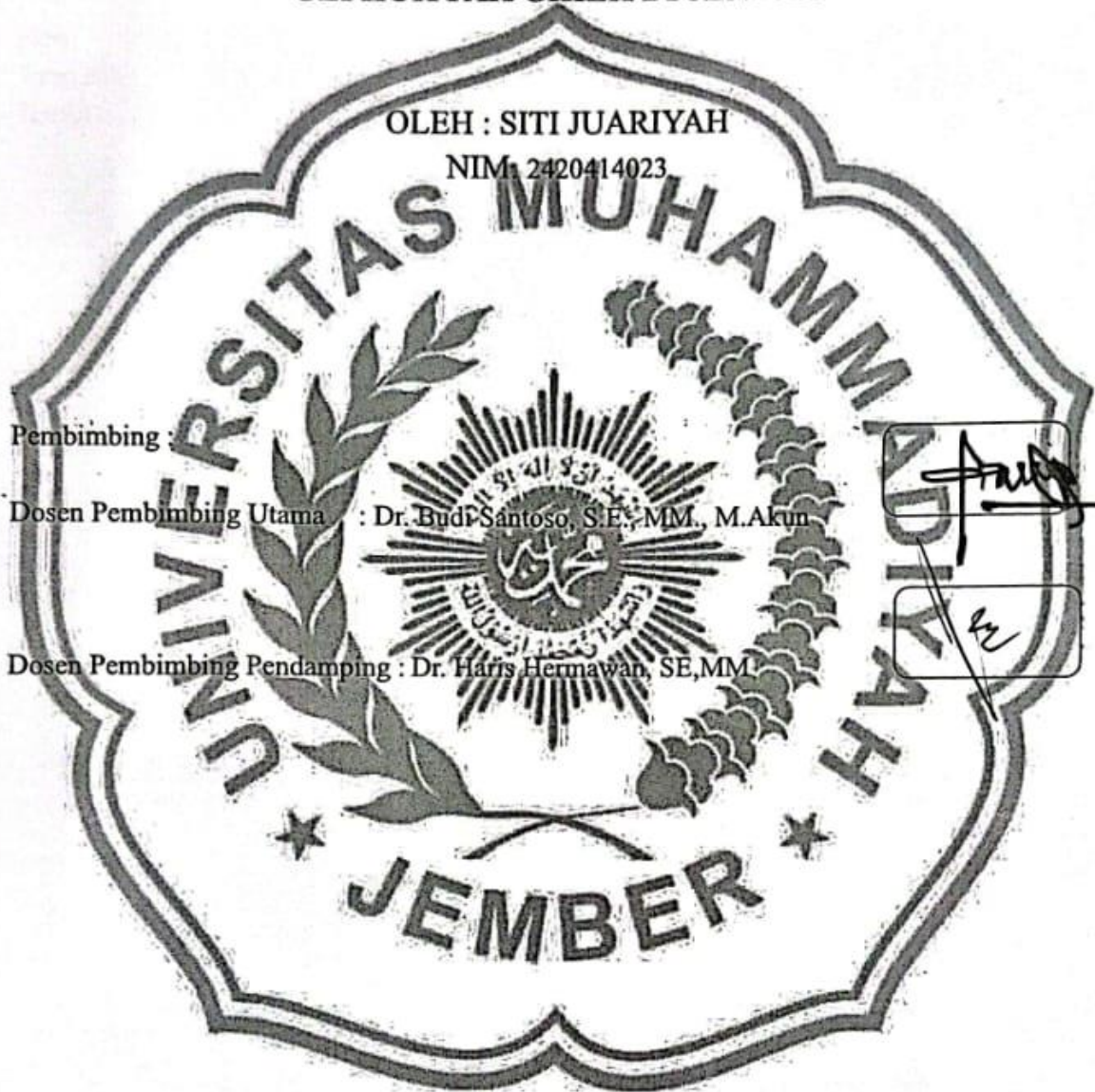
OLEH : SITI JUARIYAH

NIM. 2420414023

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Budi Santoso, S.E., MM., M.Akun

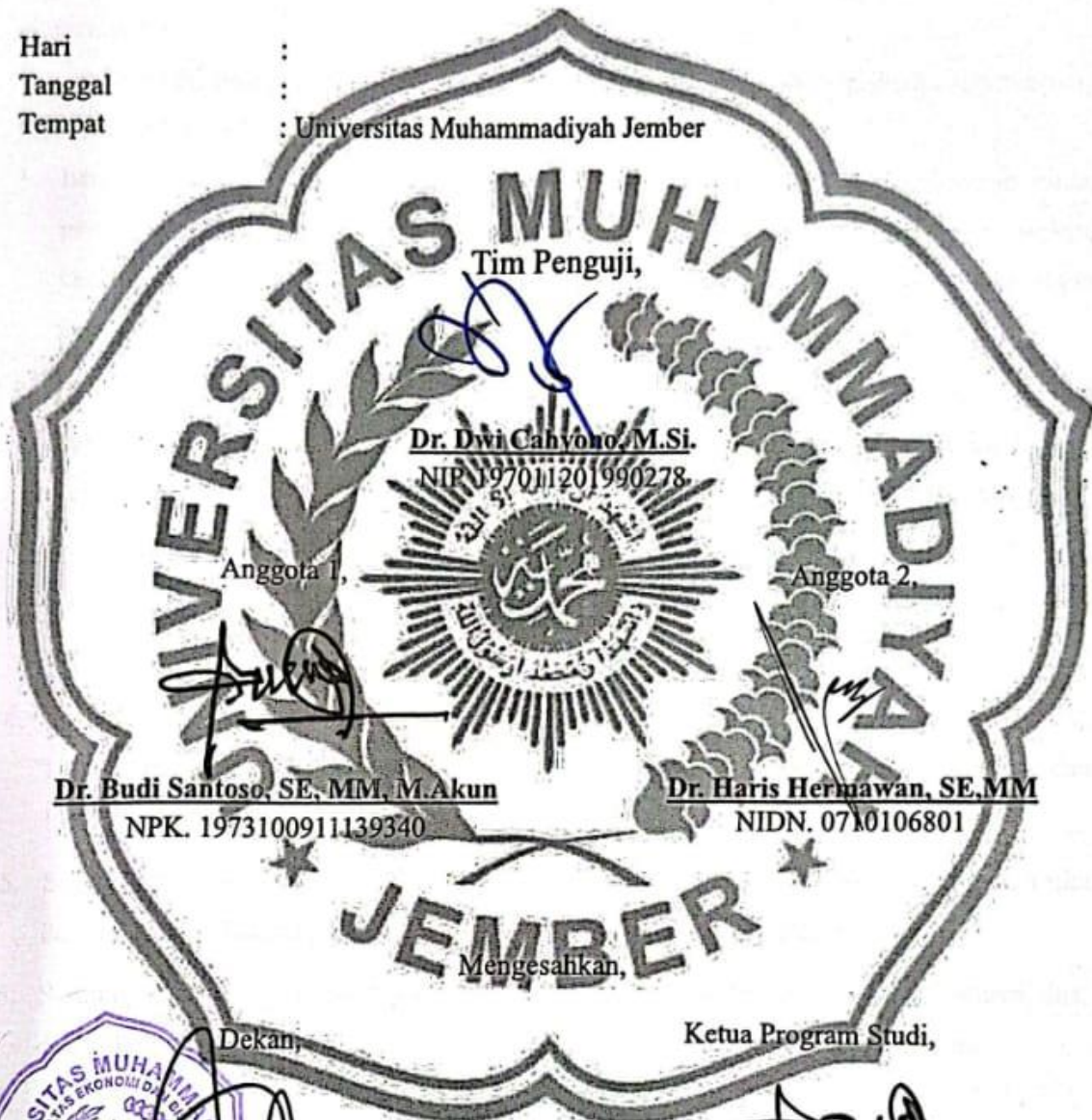
Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Harris Hermawan, SE,MM



PENGESAHAN

Tesis ini berjudul: Analisis Pengaruh Strategi Retensi Pelanggan Dan Strategi Diferensiasi Terhadap Customer Lifetime Value Dan Loyalitas Pelanggan Pada Ukm Food Ayam Gepok Pak Ghiok Di Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :
Tanggal :
Tempat : Universitas Muhammadiyah Jember



Maheni Ika Sari, S.E., M.M.
NIP. 197708112005012001

Dr. Budi Santoso, SE, MM, M.Akun
NPK. 1973100911139340

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang tak terhingga, sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik, sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Berkat limpahan nikmat kesehatan, kekuatan, serta pemahaman yang diberikan-Nya, saya dapat melewati setiap tantangan dalam perjalanan akademik ini.

Tesis ini saya persembahkan dengan segenap hati kepada pribadi-pribadi istimewa yang telah menjadi pilar kekuatan dan inspirasi saya:

1. Istri tercinta dan Anak-anakku tersayang, yang tak pernah lelah memberikan cinta, pengertian, dan dukungan tanpa batas. Terima kasih atas setiap pengorbanan waktu, kesabaran, dan doa yang tulus, sehingga saya dapat fokus menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan dan tesis ini. Kalian adalah sumber motivasi terbesar dalam hidup saya.
2. Bapak dan Ibu saya tercinta, yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, doa, dan dukungan yang tak pernah putus. Setiap langkah saya adalah berkat restu dan bimbingan kalian. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kepercayaan yang telah diberikan.
3. Rekan-rekan sejawat dan Bapak/Ibu Guru di SMPN 1 Jelbuk, terima kasih atas lingkungan kerja yang suportif, pemahaman, serta dukungan moral yang selalu diberikan di tengah kesibukan mengemban tugas mendidik. Kebersamaan kita adalah inspirasi.
4. Para Dosen Program Studi Magister Manajemen [Nama Universitas/Fakultas Anda], khususnya pembimbing dan penguji tesis ini, atas segala bimbingan, ilmu, arahan, dan kesabaran yang luar biasa selama proses penyusunan tesis.
5. Seluruh teman-teman seperjuangan Magister Manajemen [Sebutkan Angkatan/Tahun jika ada], atas kebersamaan, semangat, dan dukungan yang terjalin erat.
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan, doa, dan kontribusi baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember dengan judul tesis “Analisis Pengaruh Strategi Retensi Pelanggan Dan Strategi Diferensiasi Terhadap Customer Lifetime Value Dan Loyalitas Pelanggan Pada Ukm Food Ayam Gepok Pak Ghiek Di Jember”.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Pascasarjana;
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang sejak awal perkuliahan selalu memberikan masukan atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini;
3. Dr. Budi Santoso, S.E., MM., M.Akun., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus sebagai dosen pembimbing utama yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan;
4. Prof. Dr. Raden Andi Sularso, MSM., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan perbaikan-perbaikan yang sangat bermanfaat dalam menyusun tesis ini;
5. Dr. Abadi Sanosra, MM selaku dosen pembimbing pendamping yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan tesis;
6. Seluruh staf pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan
7. Segenap staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
8. Keluarga tercinta yang selalu memberikan support dan motivasi guna menyelesaikan kuliah tepat waktu.
9. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember RPL tahun 2024 yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari suatu kesalahan tentunya kekurangan-kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Besar harapan penulis apabila ada kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga tesis ini dapat digunakan bagi pihak-pihak yang butuhkan sesuai maksud dan tujuan sebagaimana mestinya.

Jember, 2025

Yang menyatakan

Siti Juariyah
NIM. 2420414023

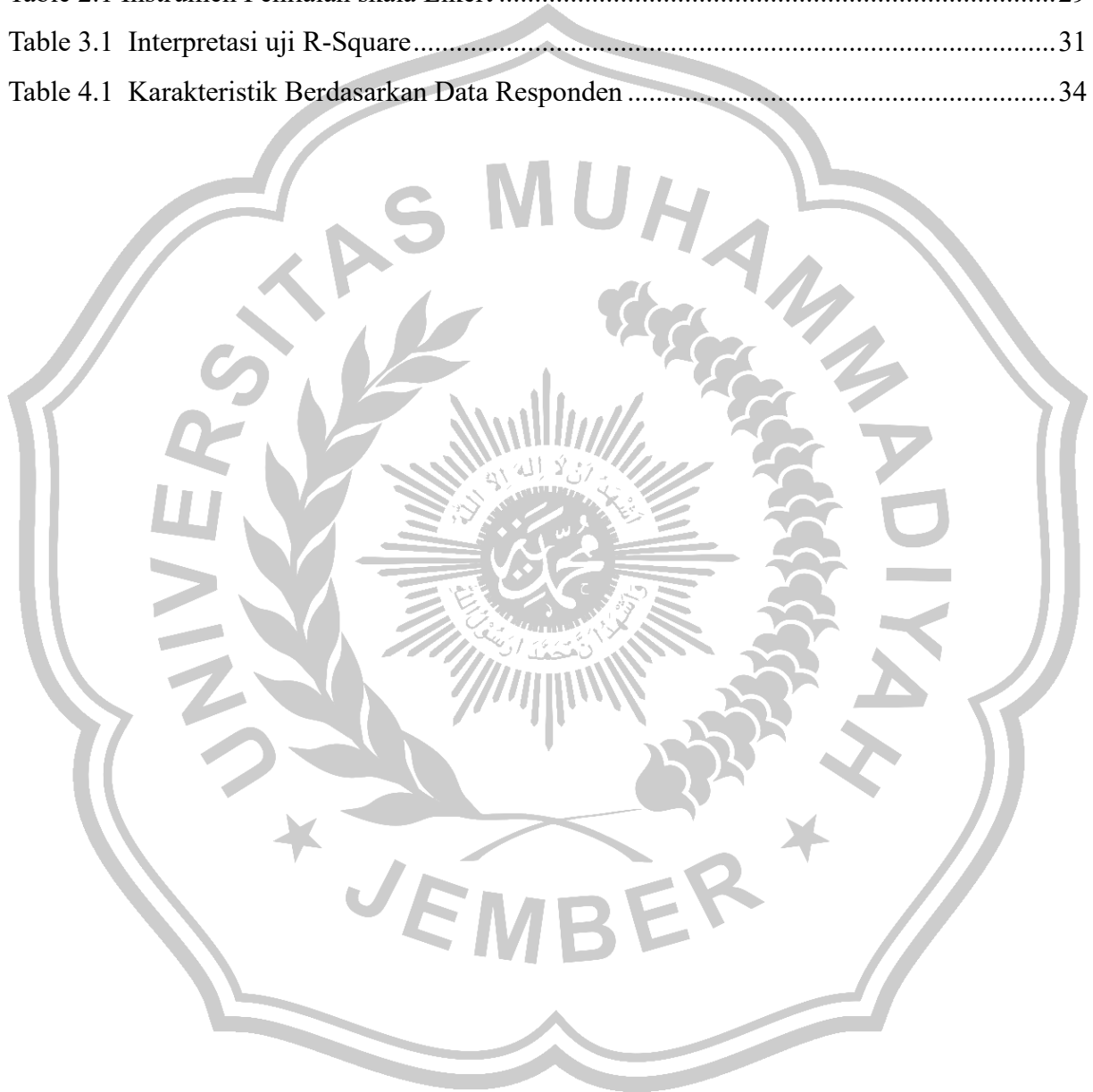


DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
TESIS	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 PEMBATAAN MASALAH PENELITIAN DAN ASUMSI	7
1.4 TUJUAN PENELITIAN	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 GRAND THEORY : RESOURCE-ADVANTAGE THEORY OF COMPETITION TEORI.....	9
2.2 KAJIAN TEORI.....	9
2.2.1 <i>Strategi Diferensiasi</i>	11
2.2.2 <i>Customer Lifetime Value</i>	12
2.2.3 <i>Loyalitas Pelanggan</i>	13
2.3 TINJAUAN PENELITIAN TERDAHULU.....	14
2.4 KERANGKA KONSEPTUAL.....	19
2.5 HIPOTESIS.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 IDENTIFIKASI VARIABEL.....	24
3.2 DEFINISI OPERASIONAL	24
3.3 DESAIN PENELITIAN	25
3.4 JENIS DAN SUMBER DATA	26
3.5 POPULASI DAN SAMPEL	26
3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA DAN INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA.....	28
3.7 TEKNIK ANALISIS DATA	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	33
DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN	36
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	41
4.4 PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 KESIMPULAN.....	56
5.2 KETERBATASAN PENELITIAN	56
5.3 SARAN	57
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Table 1.1 customer lifetime value yang di olah peneliti berdasarkan rating penilaian dari Gofood.co.id	5
Table 2.1 Instrumen Penilaian skala Likert	29
Table 3.1 Interpretasi uji R-Square	31
Table 4.1 Karakteristik Berdasarkan Data Responden	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kenaikan Industri Makanan 2023	1
Gambar 2.1 R-A Theory	11
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	19

