

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*, HARGA YANG KOMPETITIF DAN
KEUNGGULAN BERSAING TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA USAHA
MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) BATIK DI JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**

**Maugfiroh Putri Nurholisah
21.1041.1198**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : Maugfiroh Putri Nurholisah
NIM : 2110411198
PRODI : Manajemen

Mengatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **“Pengaruh *Customer Relationship*, Harga yang Kompetitif dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran pada Usah Mikro Kecil Menengah (UMKM) Batik 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 pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan sikap dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 4 Mei 2025
Yang menyatakan,



Maugfiroh Putri Nurholisah
NIM. 21.1041.1198

SKRIPSI

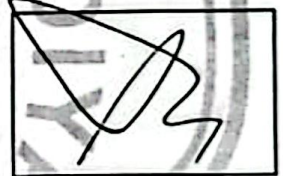
**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*, HARGA YANG KOMPETITIF DAN
KEUNGGULAN BERSAING TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA USAHA
MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) BATIK DI JEMBER**

Oleh : Maugfiroh Putri Nurholisah
NIM. 21.1041.1198

Pembimbing :

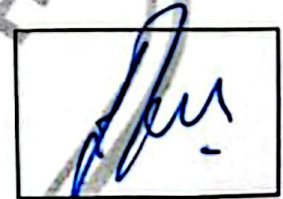
Dosen Pembimbing Utama

: Drs. Akhmad Suharto, MP



Dosen Pembimbing Pendamping

: Pawestri Winahyu, S.Psi.,MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Customer Relationship, Harga yang Kompetitif dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran pada Usah Mikro Kecil Menengah (UMKM) Batik di Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 03, Juli 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Ahmad Izzuddin, SE., MM.
NPK. 1990100711605780

Anggota 1

Drs. Akhmad Suharto, MP
NPK. 1962120118906242

Anggota 2

Pawestri Winahyu, S.Psi., MM
NPK. 1982052611703800

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi

Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Skripsi saya yang berjudul “ Pengaruh *Customer Relationship*, Harga yang kompetitif dan Keunggulan bersaing terhadap kinerja pemasaran pada Usaha mikro kecil menengah (UMKM) Batik di Jember” ini dibuat sebagai persembahan rasa terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam pengerjaan skripsi saya ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kepada Bapak saya, yang telah memberikan dukungan do’a maupun materi sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis sehingga penulis tidak merasa kekurangan apapun. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi untuk penulis.
3. Kepada dosen pembimbing Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP terimakasih atas pembelajaran dan ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan dan selama penelitian ini sampai selesai.
4. Terimakasih kepada dosen pembimbing Ibu Pawestri Winahyu, S.Psi.,MM terimakasih atas pembelajaran dan evaluasi dan terimakasih atas ilmu yang telah diberikan. Selama perkuliahan dan selama penelitian ini sampai selesai.
5. Terimakasih kepada dosen penguji Bapak Ahmad Izzuddin, SE., MM. atas evaluasi dan tambahan ilmu yang diberikan
6. Terimakasih kepada Ananda Aqsal Fikrillah salah satu mahasiswa prodi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Jember. Seseorang yang menjadi bagian dari kisah penulis selama berkuliah yang selalu mendukung penulis dalam berproses dan memberikan masukan kepada penulis dalam setiap Keputusan walaupun sering kali penulis tidak mendengarkannya namun tidak henti – hentinya mengingatkan untuk kebaikan penulis.
7. Terimakasih kepada sahabat saya ananda Intan Setia Agustin S.M yang selalau membantu memberikan semangat dan menjadi teman untuk berdiskusi. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan ketulusan hati mu.
8. Terimakasih kepada seluruh dosen dan teknisi Program Studi Manajemen atas ilmu yang telah di berikan kepada saya.
9. Terimakasih untuk tahun 2024 – 2025 yang memberikan banyak Pelajaran untuk saya sebagai pengalaman hidup.
10. Terimakasih kepada Maghfiroh Putri, ya!! Saya sendiri. Apresiasi sebesar – besarnya karena telah mampu melewati badai yang datang lalu berusaha dengan keras dan tidak menyerah di tengah perjalanan kuliah disaat banyak orang meninggalkan dan merendahkan proses untuk mencapai di titik ini serta dapat berusaha sampai menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah 2.286)

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggak waktu, bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia ”

(Baskara Putra – Hindia)

You're always one decision away from a completely different life

~ Maudy Ayunda ~



KATAR PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul, “Pengaruh *Customer Relationship*, Harga yang Kompetitif dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran pada Usah Mikro Kecil Menengah (UMKM) Batik di Jember” dengan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari S. E., M. M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Kepala Program Studi Manajemen Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM dan Sekretaris Program Studi Manajemen Septy Holisa Umamy, SM., MM. yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan kesempatan telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Ibu Pawestri Winahyu, S.Psi.,MM, selaku dosen pembimbing pendamping kedua yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada skripsi ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. Bapak Ahmad Izzuddin, SE., MM selaku dosen penguji yang telah memberikan tanggapan, saran, arahan serta motivasinya pada skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.

10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2021 khususnya Manajemen, terimakasih atas dukungan kalian selama ini.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Skripsi yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 4 Mei 2025

Yang menyatakan,

Maugfiroh Putri Nurholisah

NIM. 21.1041.1198



DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATAR PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	IV
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Bauran Pemasaran (<i>Mix Marketing</i>)	7
2.1.3 Harga yang Kompetitif	8
2.1.4 <i>Customer Relationship</i>	10
2.1.5 Keunggulan Bersaing	12
2.1.6 Kinerja Pemasaran	13
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.4 Pengembangan Hipotesis	19
2.4.1 Pengaruh <i>Customer Relationship</i> terhadap Kinerja pemasaran	19
2.4.2 Pengaruh Harga yang Kompetitif Terhadap Kinerja Pemasaran.....	20
2.4.3 Pengaruh Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Waktu dan Tempat penelitian	21
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	21
3.3.1 Variabel Independen	22
3.3.2 Variabel Dependen	22
3.4 Definisi Oprasional Variabel	22
3.4.1 Variabel <i>Customer Relationship</i> (X1).....	22
3.4.2 Variabel Harga yang Kompetitif (X2).....	23
3.4.3 Variabel Keunggulan Bersaing (X3)	23
3.4.4 Variabel Kinerja pemasran (Y).....	24

3.5 Jenis Penelitian	24
3.6 Metode Populasi dan Sampel	24
3.6.1 Populasi dan Sampel.....	24
3.6.2 Teknik Penarikan Sampel	25
3.7 Metode Pengumpulan Data	25
3.8 Metode Analisis Data	25
3.8.1 Statistik Deskriptif.....	26
3.8.2 Uji Instrumen Data	26
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	26
3.8.4 Analisis Regresi Linear berganda.....	27
3.8.5 Uji Hipotesis dengan Uji T	27
3.8.6 Uji Kofiesien Determinasi (R^2).....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Perkembangan Toko Batik Jember.....	29
4.1.2 Hasil Deskripsi Statistik	34
4.1.3 Hasil Uji Instrumen Data	42
4.1.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	44
4.1.6 Hasil Pengujian Hipotesis Uji t	46
4.1.7 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	47
4.2 Pembahasan	48
4.2.1 Pengaruh <i>Customer Relationship</i> (CR) terhadap Kinerja Pemasaran	48
4.2.2 Harga yang Kompetitif Terhadap Kinerja Pemasaran.....	50
4.2.3 Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1. Toko Batik di Jember.....	29
Tabel 4.2. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.3. Distribusi Responden Menurut Umur.....	35
Tabel 4.4. Distribusi Responden Menurut Status Menikah.....	35
Tabel 4.5. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan toko batik Jember.....	36
Tabel 4.6. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendapatan Toko Batik Jember.....	36
Tabel 4.7. Distribusi Responden Menurut Frekuensi Pembelian Toko Batik Jember.....	37
Tabel 4.8. Hasil Deskripsi Penilaian Variabel Customer Relationship.....	37
Tabel 4.9. Hasil Deskripsi Penilaian Variabel Harga yang Kompetitif.....	39
Tabel 4.10. Hasil Deskripsi Penilaian Variabel Keunggulan Bersaing.....	40
Tabel 4.11. Hasil Deskripsi Penilaian Variabel Kinerja Pemasaran.....	41
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Data.....	42
Tabel 4.13. Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 4.14. Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov-Smirnov.....	45
Tabel 4.15. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.16. Hasil Uji Multikolinieritas.....	45
Tabel 4.17. Hasil Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	47
Tabel 4.18. Nilai Koefisien Regresi dan Pengujian Hipotesis.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1. Motif Batik Rolla	31
Gambar 4.2. Batik Notonegoro Jember	32
Gambar 4.3. Batik Lazarus Jember.....	34
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	46

