

**Analisis Kualitas *Customer Relationship Management* (CRM) Dan
Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT.
Yakult Indonesia Persada Cabang Jember**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh :
Gebby Tri Yunita
1510411276

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

Analisis Kualitas *Customer Relationship Management* (CRM) Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Jember

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

Gebby Tri Yumita
1510411276

Dosen Pendamping Utama : Dra. Retno ES. MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes GW, SE. MM

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Geby Tri Yunita
NIM : 1510411276
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas *Customer Relationship Management* (CRM) Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Yakult Indonesia Persada Cabang 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 saya 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, 7 Juli 2020
Yang menyatakan,



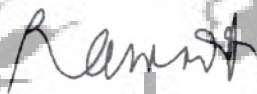
Geby Tri Yunita
NIM : 1510411276

PENGESAHAN

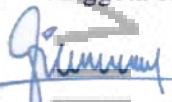
Skripsi berjudul: Analisis Kualitas *Customer Relationship Management* (CRM) Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Geby Tri Yunita
NIM : 15.1041.1276
Hari : Selasa
Tanggal : 7 Juli 2020
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

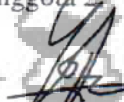
Tim Penguji,


Drs. Achmad Suharto, MP.
NPK. 89 06 242

Anggota 1,



Dr. Hj. Retno ES, MM
NPK 95 10 256

Anggota 2,

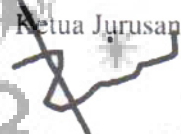

Yohanes Gw, SE, MM
NPK 1509653

Mengesahkan:

Dekan,


Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 19770811 2005 01 2001

Ketua Jurusan,


Dr. Haris Hermawan, SE, MM
NPK 15 03 640

MOTTO

**Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu
dan orang-orang yang
berilmu pengetahuan beberapa derajat.
Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan**

(Al-Mujadillah:11)

**“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di
jalan Allah “**

(HR.Turmudzi)

PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan pada ALLAH yang maha kuasa, berkat dan rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ku pada orang-orang tersayang:

Kedua orang tua ku Tercinta yang tak pernah lelah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini. Terima kasih buat Bapak dan Ibuk.

Saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan, dan semangat. Terima kasih buat do'a dan dukungannya.

Kepada Kamu kekasihku yang selalu menyemangatiku, memberi motivasi dan dukungan, Doa serta rasa sayang dan cintanya yang begitu indah buatku. Terimakasih banyak

Sahabatku dan teman-teman Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2015 yang tidak bisa aku sebut satu persatu namanya, kalian luar biasa dan sahabatku yang selama ini selalu ada buat aku terima kasih Beb Andani.

Kepada Dosen Pembimbing dan Penguji yang telah mengarahkan saya dalam mengerjakan skripsi ini, Terimakasih

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " Analisis Kualitas *Customer Relationship Management* (CRM) Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Jember".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Dr. Haris Hermawan, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Dr. Hj. Retno Endah Supeni, MM selaku dosen pembimbing I dan Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Drs. Achmad Suharto, MP, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar

skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 7 Juli 2020
Penyusun

Geby Tri Yunita

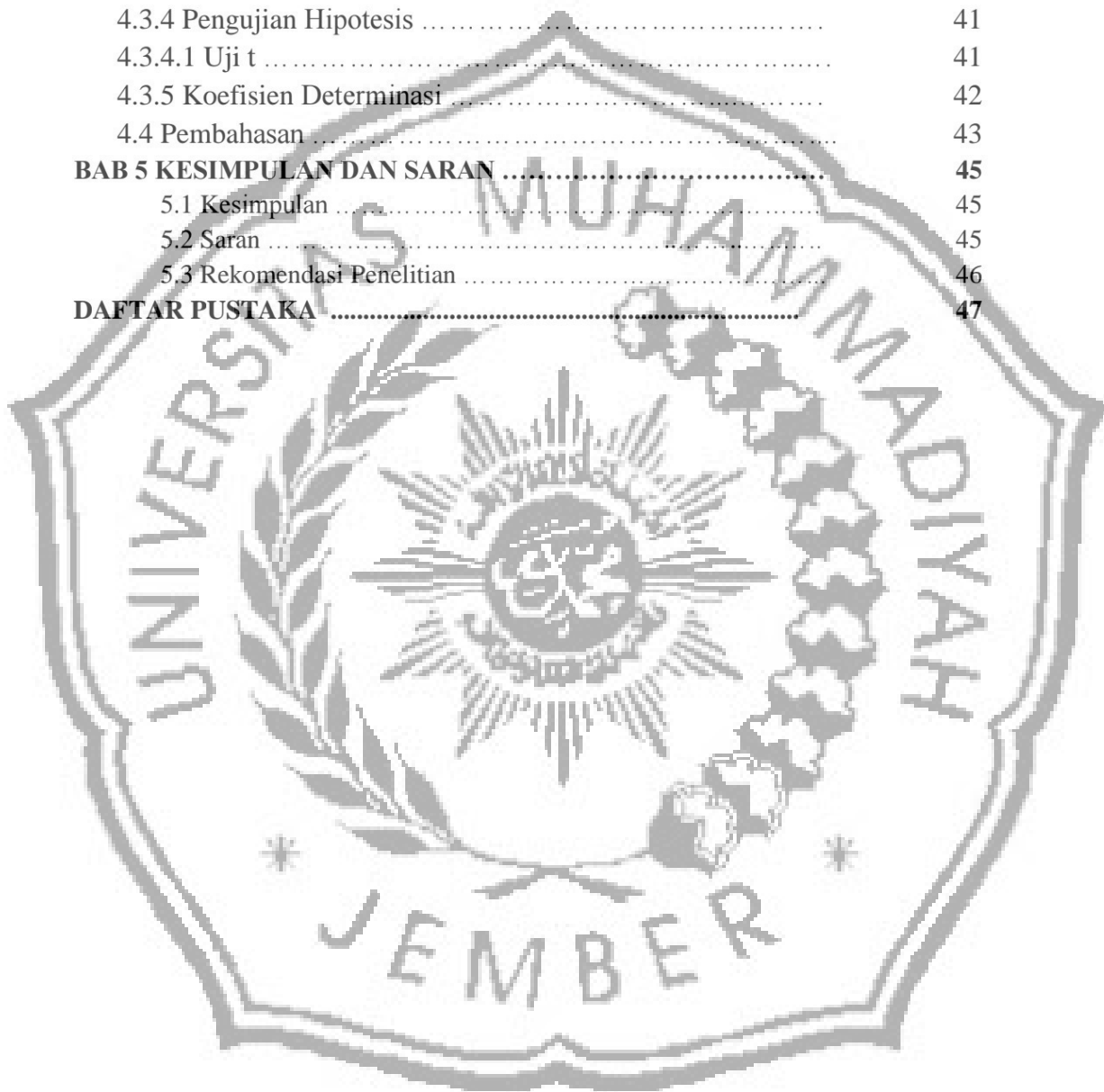


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Perilaku Konsumen	9
2.2 <i>Customer Relationship Management</i>	12
2.3 Kepercayaan Konsumen	14
2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	14
2.3.2 Indikator Kepercayaan	14
2.4 Loyalitas Konsumen	15
2.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	16
2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu	17
2.6 Kerangka Konseptual	20
2.7 Hipotesis Penelitian	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1 Identifikasi Variabel	22
3.1.1 Variabel Bebas	22

3.1.2 Variabel Terikat.....	22
3.1.3 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.2 Desain Penelitian.....	22
3.3 Populasi Dan Sampel.....	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.4 Jenis Data.....	24
3.4.1 Data Sekunder.....	24
3.4.2 Data Primer.....	24
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5 Teknik Analisis Data.....	26
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	26
3.5.2 Uji Instrumen Data.....	26
3.5.2.1 Uji Validitas Data.....	26
3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data.....	27
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.5.5 Uji Hipotesis.....	28
3.5.6 Koefisien Determinasi.....	29
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	30
4.1.1 Profil Singkat PT. Yakult Indonesia.....	30
4.1.2 Profil Singkat PT. Yakult Jember.....	30
4.1.3 Struktur Organisasi.....	30
4.1.4 Fungsi Dan Tugas Jabatan.....	31
4.1.5 Aspek Personalia.....	32
4.1.6 Aspek Pemasaran.....	32
4.2 Statistik Deskriptif.....	32
4.2.1 Statistik Deskriptif Responden.....	32
4.2.2 Statistik Deskriptif Responden Menurut Usia, Jenis Kelamin, Masa Menjadi Pelanggan.....	32
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	33
4.3 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	37
4.3.1 Uji Instrumen Data.....	37
4.3.1.1 Pengujian Validitas Data.....	37
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Data.....	38
4.3.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	38

4.3.2.1 Pengujian Normalitas	38
4.3.2.2 Pengujian Multikolinearitas	39
4.3.2.3 Pengujian Heterokedastisitas	39
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	40
4.3.4 Pengujian Hipotesis	41
4.3.4.1 Uji t	41
4.3.5 Koefisien Determinasi	42
4.4 Pembahasan	43
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45
5.3 Rekomendasi Penelitian	46
DAFTAR PUSTAKA	47

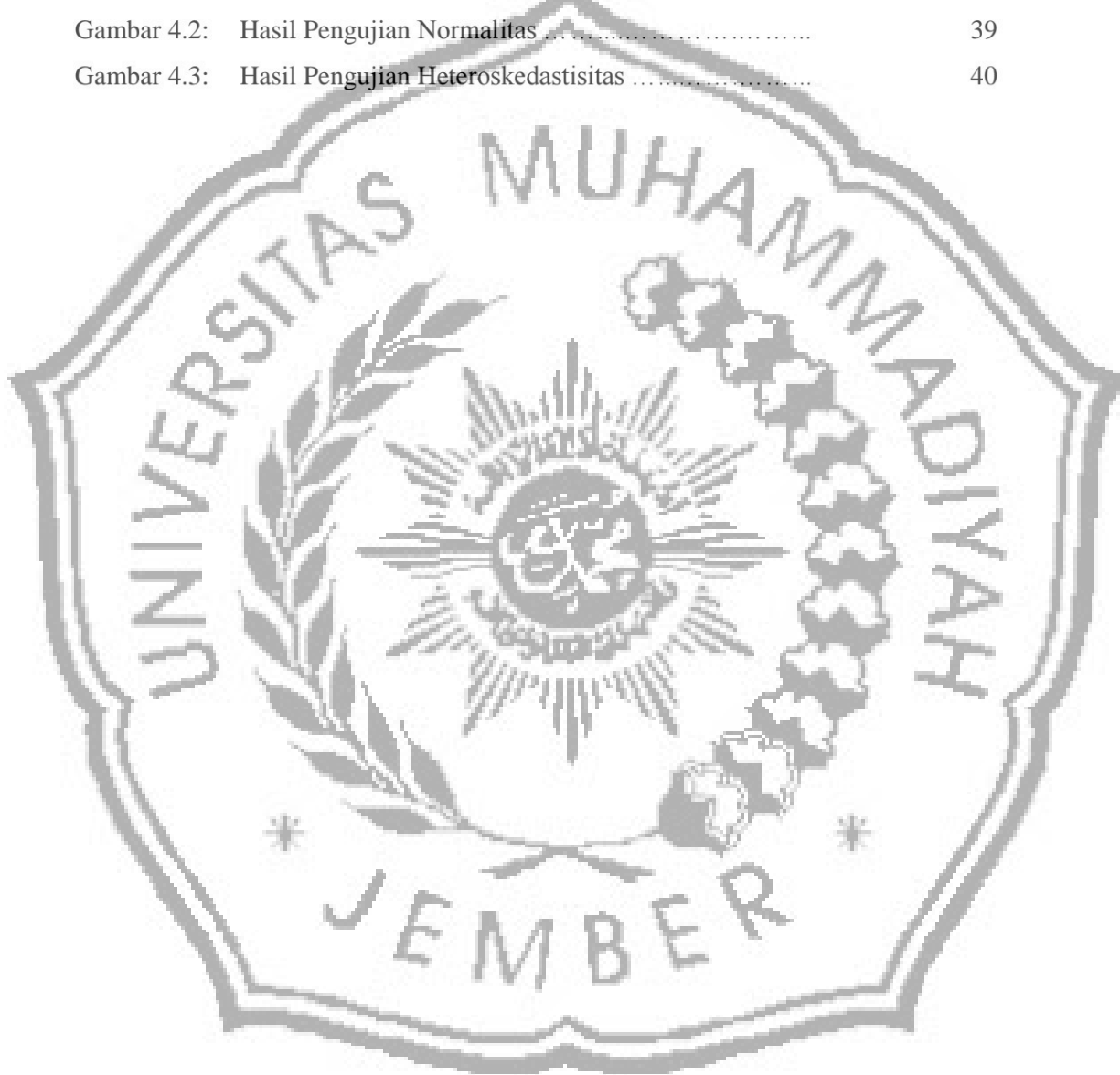


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Data <i>Top Brand</i> Susu Fermentasi.....	4
Tabel 1.2: Target Dan Realisasi PT. Yakult Jember.....	5
Tabel 2.1: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1: Deskriptif statistic responden menurut usia.....	33
Tabel 4.2: Deskriptif statistic responden menurut jenis kelamin.....	33
Tabel 4.3: Deskriptif statistic responden menurut masa menjadi pelanggan.....	33
Tabel 4.4: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap CRM.....	34
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepercayaan Konsumen	35
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Loyalitas.....	36
Tabel 4.7: Hasil Pengujian Validitas	37
Tabel 4.8: Hasil Pengujian Reliabilitas	38
Tabel 4.9: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	39
Tabel 4.10: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	41
Tabel 4.11: Hasil Uji t	42
Tabel 4.12: Hasil Uji Koefisien Determinasi	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Proses Pengambilan Keputusan	10
Gambar 2.2:	Kerangka Pemikiran Penelitian	20
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi PT. Yakult Cabang Jember	31
Gambar 4.2:	Hasil Pengujian Normalitas	39
Gambar 4.3:	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	40



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian, Kuesioner, Tabulasi
LAMPIRAN 2: Frekuensi Pernyataan Responden
LAMPIRAN 3: Uji Validitas
LAMPIRAN 4: Uji Reliabilitas
LAMPIRAN 5: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
LAMPIRAN 6: Tabel r Product Moment & T Tabel
LAMPIRAN 7: Dokumentasi Penelitian

