

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MITRA *ICE CREAM*
AICE PT. ARTHA UTAMA GEMILANG FOOD (PT. AUGF) TAMBUN
UTARA 2**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Pintho Pandu Pribadi

41183402160242



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MITRA *ICE CREAM*
AICE PT. ARTHA UTAMA GEMILANG FOOD (PT. AUGF) TAMBUN
UTARA 2

Tanggal : 20 Juli 2023

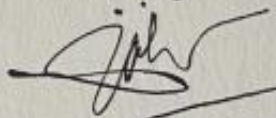
oleh

Pintho Pandu Pribadi

NPM: 41183402160242

Disetujui,

Pembimbing



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

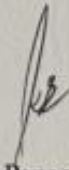
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MITRA *ICE CREAM*
AICE PT. ARTHA UTAMA GEMILANG FOOD (PT. AUGF) TAMBUN
UTARA 2

Tanggal : 27 Juli 2023

Oleh

Pintho Pandu Pribadi

NPM: 41183402160242

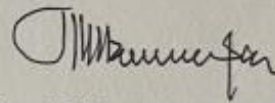
Diuji oleh:

Penguji I



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Penguji II



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui,
Pembimbing



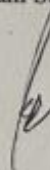
Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pintho Pandu Pribadi
NPM : 41183402160242
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mitra *Ice Cream* AICE PT. Artha Utama Gemilang Food (PT. AUGF) Tambun Utara 2.

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan oleh saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiasi ataupun terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan atau sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 27 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Pintho Pandu Pribadi

ABSTRAK

Pintho Pandu Pribadi
(41183402160242)

Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mitra Ice Cream AICE PT. Artha Utama Gemilang Food (PT. AUGF) Tambun Utara 2

xiii + 62 halaman + 20 tabel + 4 grafik + 3 gambar + 18 lampiran

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Mitra.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mitra Ice Cream AICE PT. Artha Utama Gemilang Food (PT. AUGF) Tambun Utara 2

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Analisis dengan menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS 23.0. Sampel penelitian berjumlah 91 responden, dengan metode *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Customer Relationship Management* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel Loyalitas Mitra. Serta variabel Kualitas Pelayanan juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Hasil pengujian secara simultan diperoleh hasil variabel *Customer Relationship Management* dan variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel Loyalitas Mitra. Hasil uji determinasi dengan nilai *adjusted R²* 0,605 atau 60,5% dari variabel dependen (Loyalitas Mitra) dapat dijelaskan bahwa variabel *Customer Relationship Management* (CRM) dan Kualitas Pelayanan bersama-sama memiliki pengaruh sebesar 60,5%. Sedangkan 39,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Daftar pustaka : 31 (2001 – 2021)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji serta syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mitra Ice Cream AICE PT. Artha Utama Gemilang Food (PT. AUGF) Tambun Utara 2 ”. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana, Strata 1 pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam “45” Bekasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Isti Pujiastuti, S.E., M.E. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta waktu kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Rinda Siaga Pengestuti, S.E., M. S. M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi, dan staf Perpustakaan Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan bekal ilmu.
5. PT. Artha Utama Gemilang Food (PT. AUGF) yang telah mendukung penulis dalam melakukan penelitian.
6. Mitra Ice Cream Aice Tambun Utara 2 yang telah membantu penulis dalam penelitian ini.

7. Yang teristimewa untuk kedua orang tua tercinta serta kakak adikku yang selalu memberikan dukungan serta doa yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan di Prodi Manajemen Angkatan tahun 2016 yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terima kasih sudah menemani dan memberi warna selama masa perkuliahan.
9. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doa kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih banyak. Semoga Allah membalas kebbaikannya dengan sebaik-baik balasan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dengan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, diharapkan segala bentuk saran serta masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bekasi, 27 Juli 2023
Peneliti,

Pintho Pandu Pribadi

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian dan Pembatasan Masalah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan	10
2.1.4 Loyalitas	12
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.4 Hipotesis	20
2.4.1 Hubungan antara <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Loyalitas Mitra	20

2.4.2 Hubungan antara <i>Kualitas Pelayanan</i> terhadap Loyalitas mitra	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Lokasi Penelitian	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.2.1 Populasi	22
3.2.2 Sampel	22
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	22
3.3 Jenis Penelitian dan Data.....	23
3.4 Variabel Penelitian	23
3.4.1 Variabel Loyalitas Mitra (Y)	24
3.4.2 Variabel <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) (X_1)	25
3.4.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data	26
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas.....	27
3.6.1 Uji Validitas.....	27
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.7 Uji Statistik Dekskriptif.....	28
3.8 Analisis Regresi Berganda.....	28
3.9 Uji Asumsi Klasik	29
3.9.1 Uji Normalitas	29
3.9.2 Analisis Uji Multikolonieritas	30
3.9.3 Analisis Uji Heterodastisitas	30
3.10 Uji Hipotesis	30
3.10.1 Uji t.....	30
3.10.2 Uji F	31
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	33
4.1.1 Profil PT. Artha Utama Gemilang Food (AUGF)	33
4.1.2 Deskripsi Data Responden	33

4.2	Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	36
4.2.1	Uji Validitas Instrumen variabel <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) (X ₁).....	36
4.2.2	Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X ₂).....	37
4.2.3	Uji Validitas Instrumen Loyalitas Mitra (Y)	38
4.2.4	Uji Reliabilitas Instrumen.....	39
4.3	Deskripsi Variabel	40
4.3.1	Deskripsi Variabel <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) (X ₁)	40
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	42
4.3.3	Deskripsi Variabel Loyalitas Mitra	44
4.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif	45
4.5	Uji Asumsi Klasik	46
4.5.1	Uji Normalitas	46
4.5.2	Uji Multikolinearitas	47
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	49
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.7	Uji Hipotesis	51
4.7.1	Uji Simultan (Uji F).....	51
4.7.2	Uji t.....	52
4.7.3	Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R</i> ²).....	54
4.8	Pembahasan	55
4.8.1	Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) terhadap Loyalitas Mitra	55
4.8.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mitra.....	56
4.9	Keterbatasan Penelitian	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		58
5.1	Simpulan.....	58
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keluhan Mitra.....	3
Tabel 1. 2 Data Hasil Wawancara Mitra Terkait CRM	4
Tabel 1. 3 Data Keterlambatan Pengiriman	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Penilaian Skala Likert	27
Tabel 3. 2 Koefisien Korelasi dan Taksirannya	32
Tabel 4. 1 Jumlah Responden dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	34
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas variabel <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	36
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Mitra.....	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 4. 6 Variabel <i>Costumer Relationship Management</i> (CRM) (X_1).....	40
Tabel 4. 7 Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4. 8 Variabel Loyalitas Mitra	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistik deskriptif.....	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial (Uji t)	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji Determinasi (Adjusted R^2).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4. 1 Uji Normalitas P-P Plot.....	47
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Rata-Rata Target dan Penjualan Tahun 2019-2021.....	2
Grafik 4. 1 Jenis Kelamin.....	34
Grafik 4. 2 Umur Responden	35
Grafik 4. 3 Masa Kerja Sama.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2 Data Penjualan Produk Es Cream Aice Tahun 2019 – 2021	66
Lampiran 3 Hasil Wawancara	74
Lampiran 4 Hasil Pra Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas & Uji Reliabilitas.....	78
Lampiran 6 Hasil Jawaban Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	91
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	93
Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis	94
Lampiran 10 Tabel Uji Validitas.....	96
Lampiran 11 Tabel Uji t.....	97
Lampiran 12 Tabel Uji F.....	98
Lampiran 13 Surat Keterangan Penelitian	99
Lampiran 14 Kartu Seminar Proposal.....	100
Lampiran 15 Surat Keputusan.....	102
Lampiran 16 Kartu Bimbingan	103
Lampiran 17 Hasil Cek Plagiarism	104
Lampiran 18 Daftar Riwayat Hidup.....	105