

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN STARBUCKS LIPPO
MALL PURI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Sultan Saeful Akbar

NIM : 43111120234



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

i

PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sultan Saeful Akbar

Nim : 43111120234

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Agustus 2016



Sultan Saeful Akbar

NIM : 4311112034

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sultan Saeful Akbar

Nim : 43111120234

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap

Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Starbucks Lippo Mall Puri

Tanggal Lulus Ujian : 23 Agustus 2016

Disahkan Oleh :

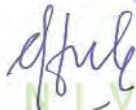
Pembimbing,



Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal : 28/8 2016

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal :

Ketua Penguji

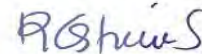


M. Rizki Sadikin, MBA

Tanggal :

Ketua Program Studi

S1 Manajemen.,



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 28/8 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT dan Rasulluloh Muhammad Salawlah Hu wa'alaih wa salam yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Starbucks Lippo Mall Puri**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagaimana manusia biasa pada penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis haturkan berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr, Wiwik Utami, Ak., CA selaku Dekan Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana
3. Jajaran Program studi Manajemen S1, Ibu Dr, Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1, Ibu Luna Haningsih, SE., ME, dan Ibu Hesti Maheswari,

SE., M.Si selaku Sekertaris Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta.

4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana telah memberikan segenap ilmunya.
5. Teristimewa kepada kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Muhammad Syarif Hidayat dan Ibunda Zuherni. Untuk Emil Rachmadini tercinta yang selama dua tahun ini selalu mendukung, mendoakan dan memberikan motivasi.
6. Sahabat-sahabat seperjuangan dari semester awal Yuga Ari Wibowo, Irfan Muhtadi, Bayu Hastomo, Rio Wahyu Anggara, Ricky Rispanji, Ardi Suryanto, Ade Caswito, Indro (DBL Empat Delapan) Serta sahabat-sahabat seperjuangan manajemen 2011 terima kasih atas kebersamaannya.
7. Jajaran pimpinan pemasaran reguler satu Universitas Mercu Buana, yang telah mendukung saya untuk menyelesaikan studi. Kepada Bapak Dr, Mukti Ali, SE., MM, selaku Direktur Pemasaran Universitas Mercu Buana, Bapak Indra Ade Irawan, SE., MM, selaku kepala biro pemasaran, Ibu Fadillah Turachma, ST., MM, selaku kepala bagian promosi pemasaran Universitas Mercu Buana.. Serta teman-teman kantor yang selalu mendukung saya.
8. Jajaran *Management* dan Teman-teman barista gerai Starbucks Lippo Mall Puri yang telah memberikan kesempatan saya untuk dapat bergabung dan bekerja menjadi barista *partimer* selama 1 tahun 3 bulan. Terima kasih atas bantuan, motivasi, serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai

pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini

Jakarta, 18 Agustus 2016

Sultan Saeful Akbar



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	11
1. Perilaku Konsumen.....	11
2. Customer Relationship Management	16

3. Kepuasan Pelanggan.....	23
4. Loyalitas Pelanggan	26
5. Hubungan Antar Variabel.....	33
B. Rerangka Pemikiran	35
C. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Definisi dan Operasional variable	38
1. Definisi Variabel	38
2. Operasionalisasi Variabel	39
D. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi Penelitian	41
2. Sampel Penelitian	42
3. Pengukuran Variabel.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Metode Analisis	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas.....	44
3. Metode Statistik.....	44
4. Tahapan Analisis SEM.....	46
5. Pengujian Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	52
1. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.	53
2. Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	54
3. Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	55
4. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Peneitian	56
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	63
3. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	66
4. Uji Model Struktural.....	70
D. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	72
E. Pembahansan Hasil Penelitian.....	73
BAB V SMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Jumlah Kunjungan Gerai Starbucks Lippo Mall Puri.....	6
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	31
3.1	Tabel Operasional Variabel.....	40
3.4	Tabel Instrumen Skala Likert.....	43
3.5	Tabel Simbol Dalam Notasi Lisrel.....	45
3.6	<i>Tabel Goodness of Fit Index</i>	50
4.1	Tabel Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	53
4.2	Tabel Karakteristik Usia Responden.....	54
4.3	Tabel Karakteristik Pekerjaan Responden.....	55
4.4	Tabel Karakteristik Pendidikan Responden.....	55
4.5	Tabel Uji Validitas CRM.....	58
4.6	Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
4.7	Tabel Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	63
4.8	Tabel Hasil Uji Kecocokan Model Struktural.....	68
4.9	Tabel Hasil Uji Kecocokan Modifikasi Model.....	69
4.10	Tabel Hasil Uji T-Value.....	71
4.11	Tabel Hasil Pengujian Hipotesis.....	73

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Gambar Diagram Kepemilikan Membership Card.....	7
1.2	Gambar Diagram Penggunaan Aplikasi Pembayaran	8
2.1	Gambar Proses CRM.....	21
2.2	Gambar Rerangka Pemikiran.....	35
4.1	Model Pengukuran Variabel CRM.....	58
4.2	Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
4.3	Model Pengukuran Variabel Loyalitas Pelanggan.....	62
4.4	Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian.....	67
4.5	Model Pengukuran Modifikasi Model.....	69
4.6	Model Struktural (T-Value).....	71

DAFTAR GRAFIK

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Grafik Kepemilikan <i>Membership Card</i>	7
1.2	Grafik Penggunaan Aplikasi Pembayaran.....	8



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman	
Lampiran 1	Kuesioner.....	81
	Rekapitulasi Data Kuesioner Karakteristik Responden Dan	
	Jawaban Kuesioner.....	84
Lampiran 3	Output Karakteristik Responden.....	95
Lampiran 4	Uji Validitas Variabel Penelitian.....	97
Lampiran 5	Hasil Kecocokan Keseluruhan Model Penelitian.....	101
Lampiran 6	Model Struktural (Uji T-Value).....	104

UNIVERSITAS
MERCU BUANA