

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
KARAOKE KELUARGA HAPPY PUPPY DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen



Oleh :

**ARNOLDUS JANSSEN G. ATAWARA 2007210433**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2014**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
KARAOKE KELUARGA HAPPY PUPPY DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**ARNOLDUS JANSSEN G. ATAWARA**

**2007210433**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing

Tanggal : 27-2-2014



**Dra. Tjahjani Prawitowati. MM, Psi**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
KARAOKE KELUARGA HAPPY PUPPY DI SURABAYA**

Disusun oleh

**ARNOLDUS JANSSEN G. ATAWARA**

**NIM :2007210433**

Dipertahankan di depan Tim Penguji

dan ditanyakan Lulus Ujian Skripsi

pada tanggal 18 Maret 2014

**Ketua : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.**  
**Sekretaris : Dra. Tjahjani Prawitowati. M.M, Psi.**  
**Anggota : Bagus Suminar, S.E.,S.Psi.,M.M.**



.....  
.....  
.....

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Arnoldus Janssen G. Atawara  
Tempat, Tanggal Lahir : Nangapanda, 15 Januari 1990  
N.I.M : 2007210433  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh *Customer Relationship Management*(CRM)  
dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan  
pada Karaoke Keluarga Happy Puppy di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh:**

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal:

Tanggal:



**(Meliza Silvy, S.E., M.M.)**



**(Dra. Tjahjani Prawitowati. M.M, Psi.)**

## HALAMAN MOTTO

Learn from the mistakes in the past, try by using a different way, and always  
hope for a successful future

**Ganjaran kerendahan hati dan takut akan Tuhan adalah kekayaan,  
kehormatan dan kehidupan**

Puji syukur kehadiran TUHAN Yang Maha Agung atas semua berkat dan  
penyertaan-Nya. Terima kasih Yesus Kristus dan segala hormat terhadap  
bunda Maria atas segala rahmat dan karunia yang berlimpah.

## SPECIAL TO

Kedua orang tuaku bapa dan mama atas do'a, pengorbanan,  
perjuangan, dan dukungan mereka yang tidak mengenal lelah,  
saya berhasil menyelesaikan studi sejak sekolah dasar  
hingga perguruan tinggi.

Kakakku **Stephanie** yang telah mendo'akan dan membantu dalam  
segala hal. SEMOGA semakin sukses.

Ponakan terkasih Alm. **Tesalonika** yang selalu dikenang  
sepanjang masa.

Keluarga besar **ATAWARA**, terima kasih atas do'a dan  
dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dosen Pembimbingku Ibu **TJAHJANI PRAWITOWATI. MM, Psi**,  
terima kasih karena selalu sabar dalam membimbingku dalam  
penyelesaian skripsi ini selama 3 semester.

nenek, om dan tante, paman dan bibi, bibi Odi, Ema Bake, Kakak  
Ester, kakak margareta, kakak Naresh, Kakak Romo Anis dan  
semua adik-kakak serta ponakan-ponakan terkasih, terima  
kasih atas do'a dan dukungan yang telah kalian berikan.

Thanks to **Lolita lasiana** yang telah memberikan semangat,  
dukungan serta do'a meskipun harus berakhir dengan air mata.

Selalu rindu-

Thanks to menanggal crew, **om dany sek**, yang paling tersayang  
**kae OPIN, bung piter, om alex, anis, rinto, willy,**  
**erlin, rini, ciko, hans, oncu, yopi, trin, roy,kae**  
**afon,jack, golden, karno**, atas do'a dan dukungannya.

**Aly, bojes, boa, didin Arifien**, teman-teman yang selalu mendukung dan memotivasi. terima kasih banyak.

Teman-teman konyol syurt's, **arto, rinny, budy pantas, james Samson, nita, atik, pavon, liano, vian, ape bii**, dan

yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Terima kasih atas do'a, dukungan dan pertanyaan "KAPAN SELESAI NGERO?"

Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya, terima kasih karena telah memberikan ilmu-ilmunya yang sangat berharga kepadaku, semoga saya bisa menjadi manusia yang bermanfaat, "amieen"  
Semua teman-teman angkatan 2007, teman seperjuangan di bangku perkuliahan, para pejuang skripsi tahun 2013-2014, terima kasih atas do'a, dukungan dan kenangan yang pernah terukir selama kuliah.

Segenap pramubakti, petugas parkir, satpam, penjaga kantin STIE Perbanas Surabaya, terima kasih karena telah memberikan pelayanan terbaik.

Untuk semua pihak yang belum saya sebutin, terima kasih untuk do'a dan dukungannya yang kalian berikan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan banyak limpahan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dari pihak intern maupun ekstern STIE Perbanas Surabaya yang mana penulis tidak mungkin menyebutkan semuanya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang kepada yang terhormat

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Psi.Tatik Suryani, MM, selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dra. Psi.Tjahjani P.MM selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh pengertian dan kesabaran dalam menyediakan waktu dan tenaga untuk membimbing saya.
3. Seluruh dosen, karyawan, staf, dan civitasa akademika STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga masih memerlukan kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun.semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik dari penulis maupun pembaca sehingga dapat menambah wawasan.

Surabaya, 18 mei 2014  
Penulis

**Arnoldus Janssen G. Atawara**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SLAP DIUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO &amp; PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK/RINGKASAN.....</b>	<b>xiii</b>

### **BABI PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	7

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.1.1 Penelitian Pertama .....	9
2.1.2 Penelitian Kedua .....	10
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Definisi <i>CRM</i> .....	12
2.2.2 Definisi kualitas layanan .....	13
2.2.3 Hubungan Loyalitas Pelanggan.....	17
2.2.4 Hubungan CRM dengan Loyalitas Pelanggan .....	18
2.2.5 Hubungan kualitas layanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	20

2.3	Kerangka Pemikiran Skripsi.....	22
2.4	Hipotesis .....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Rancangan Penelitian .....	24
3.2	Batasan Penelitian .....	25
3.3	Identifikasi Variabel .....	25
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	25
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.6	Instrumen Penelitian .....	31
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data .....	33
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	33
3.9	Teknik Analisis Data.....	34

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	39
4.2	Deskriptif Karakteristik Responder .....	40
4.3	Uji Validitas dan Reabilitas.....	46
4.4	Uji Normalitas Data .....	49
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
4.6	Pembahasan .....	55

### **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	60
5.2	Saran .....	61

### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar Lampiran

## DAFTAR TABEL

	<b>HALAMAN</b>
Tabel 1.1 Tempat Karaoke Yang Tersebar di Surabaya .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Pertama .....	10
Tabel 2.2 Penelitian Kedua .....	11
Tabel 2.3 Persamaan dan Perbedaan .....	11
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	32
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.2 Deskripsi Pekerjaan Responden .....	41
Tabel 4.3 Deskripsi Pendidikan Responden .....	41
Tabel 4.4 Hasil Penelitian Rata-Rata Variabel (CRM).....	43
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap $X_2$ .....	44
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas .....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.9 Uji Normalitas Data .....	50
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
Tabel 4.11 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	52
Tabel 4.12 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi ....	52
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Uji F.....	53
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Uji t.....	54

## DAFTAR GAMBAR

	<b>HALAMAN</b>
Gambar 2.1 Model Konseptual Servequal .....	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	22

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Data Penelitian

Lampiran 3: Analisis Deskriptif

Lampiran 4: Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5: Uji Normalitas

Lampiran 6: Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 7: Uji Hipotesis

# **The Influence Of Customer Relationship Management (CRM) And Service Quality Toward Customer Loyalty Of Happy Puppy Family Karaoke In Surabaya**

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research were the customer relationship management (crm) and service quality toward customer loyalty of happy puppy family karaoke. The design of this study using non probability judgement sampling. The data was collected using questionnaire. The method analysis used in this research is multiple regression analysis using the program SPSS version 11.5. The resuts showed two hypothesis was accepted, is crm and services quality significant impact on customer loyalty of happy puppy family karaoke in Surabaya.*

**Keywords :** *Customer Relationship Management, Service Quality, Customer Loyalty*