

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA HOTEL SANTIKA PREMIERE GUBENG SURABAYA**



Oleh:

YUNITA TRI LESTARI

NPM: 13.1.02.08090

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2017

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
HOTEL SANTIKA PREMIERE GUBENG SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



Oleh:

YUNITA TRI LESTARI

NPM: 13.1.02.08090

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2017

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA HOTEL SANTIKA PREMIERE GUBENG SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

YUNITA TRI LESTARI

NPM : 13.1.62.08090

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 28 Oktober 2017

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

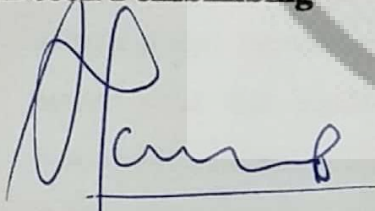
Anggota : 1. Dr. Djawoto, S.E., M.M.

2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

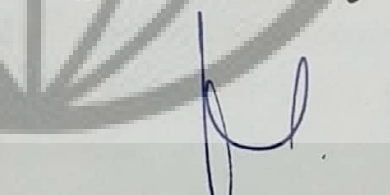
Oleh :

Dosen Pembimbing



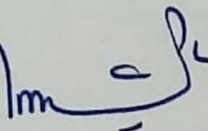
Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : YUNITA TRI LESTARI

NPM : 13.1.02.08090

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 28 Oktober 2017, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 28 Oktober 2017

Yang membuat pernyataan,



Yunita Tri Lestari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : YUNITA TRI LESTARI
NPM : 13.1.02.08090
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 29 Juni 1993
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak yang ke : 3 (Tiga) / 3 (Tiga)
Alamat Rumah : Jl. Tanjungsari No. 95 RT.2 RW.2, Tanjungsari,
Sukomanunggal - Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : USMONO
Alamat Rumah : Jl. Tanjungsari No. 95 RT.2 RW.2, Tanjungsari,
Sukomanunggal - Surabaya
Pekerjaan : Buruh Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD Negeri Nganglik 2 di Batu Tahun 2005
2. Tamat SMP Negeri 4 di Batu Tahun 2008
3. Tamat SMK PGRI 3 TLOGOMAS di Malang Tahun 2011
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I - VIII	2013 - 2017	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2011	PT Panca Wana Indonesia	Karyawan	Veneer Motif
2011-2012	PT Inixindo Surabaya	Karyawan	Customer Service
2012-2014	PT Inixindo Surabaya	Karyawan	Account Executive

2014-2017	Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya	Karyawan	Admin Engineering
2017	Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya	Karyawan	Admin Sales & Marketing



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas karunia dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya”**. Penulisan proposal skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
2. Ibu Dra. Ec. Tri Yuniati, M.M. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
3. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan, pengarahan, dan bimbingan.
4. Bapak Agus Triyono selaku General Manager Hotel Santika Premiere Gubeng yang telah memberikan dukungan, pengarahan, dan bimbingan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
6. Bapak, Ibu, dan seluruh keluarga saya terima kasih karena selalu mendoakan dan memberikan motivasi.

7. Mas Deni Tri Prasetyo, yang selalu memberikan semangat dan ide-ide kreatif untuk membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semua semangat dan dukungannya. Khususnya tema-teman SMX-2 dan juga tema-teman di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.

Semoga Allah SWT berkenan membalas segala bantuan yang telah diberikan sehingga terselesaikannya proposal skripsi ini. Akhirnya dengan mengucap syukur, do'a dan harapan semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 02 Oktober 2017

Yunita Tri Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v-vi
KATA PENGANTAR	viii-ix
DAFTAR ISI	x-xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1-8
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8-9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9-10
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN	11
HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Teoretis	11-31
2.2 Rerangka Pemikiran	31
2.3 Perumusan Hipotesis	32
BAB 3 : METODA PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi	33
(Objek Penelitian)	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	33-34
3.3 Jenis dan Sumber Data	34
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	34
3.5 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	35-37
3.6 Teknik Analisis Data	38-34

BAB 4	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
	4.1 Hasil Penelitian	44-70
	4.2 Pembahasan	70-76
BAB 5	: PENUTUP	77
	5.1 Simpulan	77
	5.2 Saran	78
	JADWAL PENELITIAN	79
	DAFTAR PUSTAKA	80-81
	LAMPIRAN	82-96



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Jumlah Pengunjung di Hotel Santika Premiere Gubeng ... Surabaya Tahun 2014	4
2	Jumlah Pengunjung di Hotel Santika Premiere Gubeng ... Surabaya Tahun 2015	4
3	Jumlah Pengunjung di Hotel Santika Premiere Gubeng ... Surabaya Tahun 2016	5
4	Rerangka Pemikiran	31
5	Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya	47
6	Uji Heteroskedastisitas	65
7	Uji Normalitas	66

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Tabel Penelitian Terdahulu	30
2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
3	Data Responden Berdasarkan Cara Pemesanan Kamar	52
4	Data Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap	52
5	Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel	
	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	53
6	Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel	
	Kepuasan Pelanggan (KP)	55
7	Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel	
	Loyalitas Pelanggan (LP)	57
8	Uji Validitas	60
9	Uji Reliabilitas	61
10	Model Regresi Linier Berganda	61
11	Nilai Tolerance Dan VIF	63
12	Uji <i>Goodness of Fit</i>	67
13	Koefisien Determinasi Berganda	68
14	Uji Hipotesis	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Kuesioner Penelitian	82-84
2	Rekapitulasi Jawaban Responden	85-86
3	Hasil SPSS Deskriptif Responden	87
4	Hasil SPSS Deskriptif Variabel	88-91
5	Hasil SPSS Validitas dan Reliabilitas	92-93
6	Hasil SPSS Regresi	94-95
7	Tabel r	96

