

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS *STORE YONO GRAVIR*)**



Oleh :  
**SYAVIRA LARASATI**  
NPM : 17.1.021.0875

**Program Studi Manajemen**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**  
**SURABAYA**

**2021**

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS *STORE YONO GRAVIR*)**



Oleh :  
**SYAVIRA LARASATI**  
NPM : 17.1.021.0875

**Program Studi Manajemen**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**  
**SURABAYA**

**2021**

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS *STORE YONO GRAVIR*)**

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



**Oleh :  
SYAVIRA LARASATI  
NPM : 17.1.021.0875**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA**

**2021**

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS STORE YONO GRAVIR)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**SYAVIRA LARASATI  
NPM : 17.1.02.10875**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 04 Mei 2021**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Sulistyo Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.  
Anggota : 1. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.  
2. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

**Sulistyo Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D**

**Dr. Suwitho, M.Si.**



**Ketua STIESIA**

**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Syavira Larasati**  
Npm : 17.1.021.0875

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ( STUDI KASUS STORE YONO GRAVIR)**  
Diajukan untuk diuji pada tanggal 04 Mei 2021, 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 symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penuli aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata 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 terima.

Surabaya, 04 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,

  
Syavira Larasati

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Syavira Larasati  
NPM : 17.1.021.0875  
Program Studi : S1-Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/ 03 Januari 1998  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak Ke : 2 Bersaudara/ Anak ke-1  
Alamat Rumah : Kalibokor Kencana III/4a Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. Orang Tua

Nama : Maryono Hendro Saputro  
Alamat Rumah/Telepon : Kalibokor Kencana III/4a Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : Kencana No. 9a, Surabaya  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tamat SD di SDN Kertajaya VIII Surabaya Tahun 2010  
Tamat SLTP di SMP Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2013  
Tamat SLTA di SMA GIKI 2 Surabaya Tahun 2016  
Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-VII	2017	

### RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya oleh:

**Syavira Larasati**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS STORE YONO GRAVIR)”. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan semangat guna menyelesaikan penelitian ini, serta bimbingan dan pengarahan yang sangat berharga. Oleh karena itu, tepat dan selayaknya bila pada kesempatan ini menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E, M.Si, Ak, CA. Selaku ketua dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Sulistyio Budi Utomo. BBA., M.A., Ec.,Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Dr. Prijati S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti, serta Staf dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala administrasi dan lain-lain.
6. Kepada Bapak Maryono Hendro Saputro selaku pemilik *Store Yono Gravir* yang telah membantu penulis untuk memperoleh data penelitian.

7. Kedua Orang tua saya tercinta atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya.
8. Adik saya Mas Kevin Priyandani Syahdad yang menjadi penyemangat penulis untuk menulis penelitian ini hingga selesai.
9. Kepada sahabat-sahabat saya Cornelia Reinha Weking, Yosefyn Kristina, Sifera Dinda Angelisa yang selalu membantu, memberi pendapat dan selalu memberi dukungan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada teman baik saya Alda Nur Amalia dan Dwi Lestari yang telah menjadi teman saya selama perkuliahan dan mengerjakan skripsi bersama.
11. Teruntuk orang terdekat saya Nosa yang menjadi penyemangat penulis dan senantiasa memberi dukungan, waktu untuk menemani, membantu dan dengan sabar menerima keluh kesah saya selama proses penulisan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman SM-2 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berhadap dengan disusunnya skripsi ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi penulis sebagai syarat kelulusan, namun dapat bermanfaat dan dapat membantu untuk mengembangkan ilmu dan pengalaman di masa mendatang.

Surabaya, 04 Mei 2021

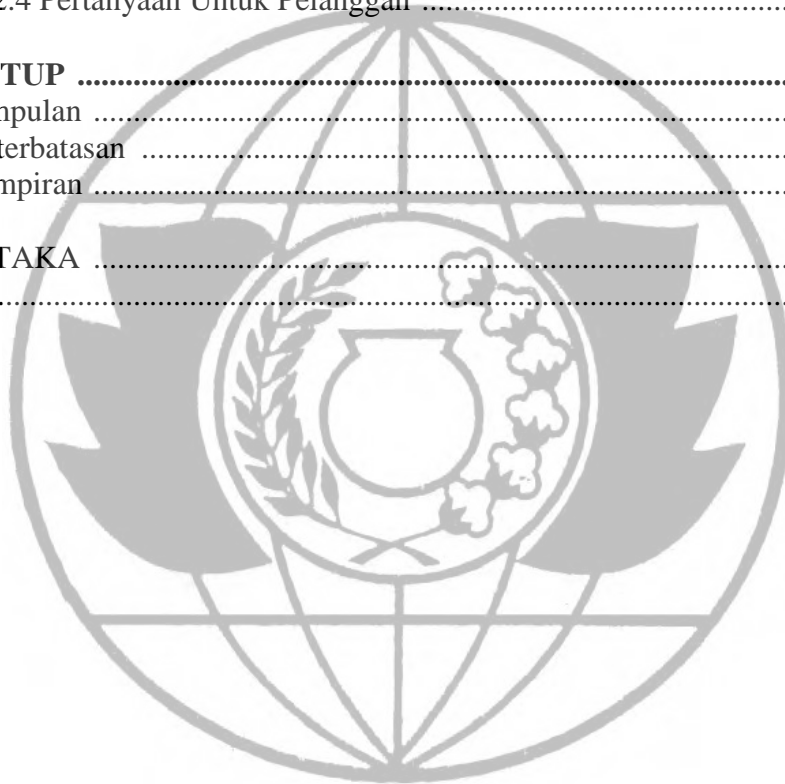
**Syavira Larasati**



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Praktis .....	6
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.3 Manfaat Kebijakan .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
<b>Bab 2 : TINJAUAN TEORITIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	8
2.1.1 Customer Relationship Marketing (CRM) .....	8
2.1.2 Loyalitas Pelanggan .....	17
2.1.3 Hubungan CRM Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	19
2.1.4 Penelitian Terdahulu .....	21
2.2 Rerangka Pemikiran .....	25
2.2.1 Pengertian Customer Relationship Marketing (CRM) .....	25
2.2.2 Dimensi Customer Relationship Marketing (CRM) .....	25
2.2.3 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	27
2.2.4 Indikator Customer Relationship Marketing .....	29
2.2.5 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	29
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Objek Penelitian .....	30
3.1.1 Jenis Penelitian .....	30
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian .....	30
3.1.3 Objek dan Informan Penelitian .....	30
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.2.1 Sumber Data .....	34
3.2.2 Teknik Pengambilan Data .....	35
3.2.3 Observasi .....	35

3.2.4 Wawancara .....	36
3.2.5 Dokumentasi .....	37
3.3 Satuan Kajian .....	37
3.4 Teknik Analisa Data .....	38
3.4.1 Teknik Menentukan Infoman .....	40
3.4.2 Karakteristik Penelitian Kualitatif .....	41
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	44
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	44
4.2 Analisis dan Pembahasan .....	46
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	46
4.2.2 Analisis Profile .....	48
4.2.3 Pertanyaan Untuk Owner .....	48
4.2.4 Pertanyaan Untuk Pelanggan .....	49
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
5.1 Simpulan .....	64
5.2 Keterbatasan .....	64
5.3 Lampiran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN .....	76



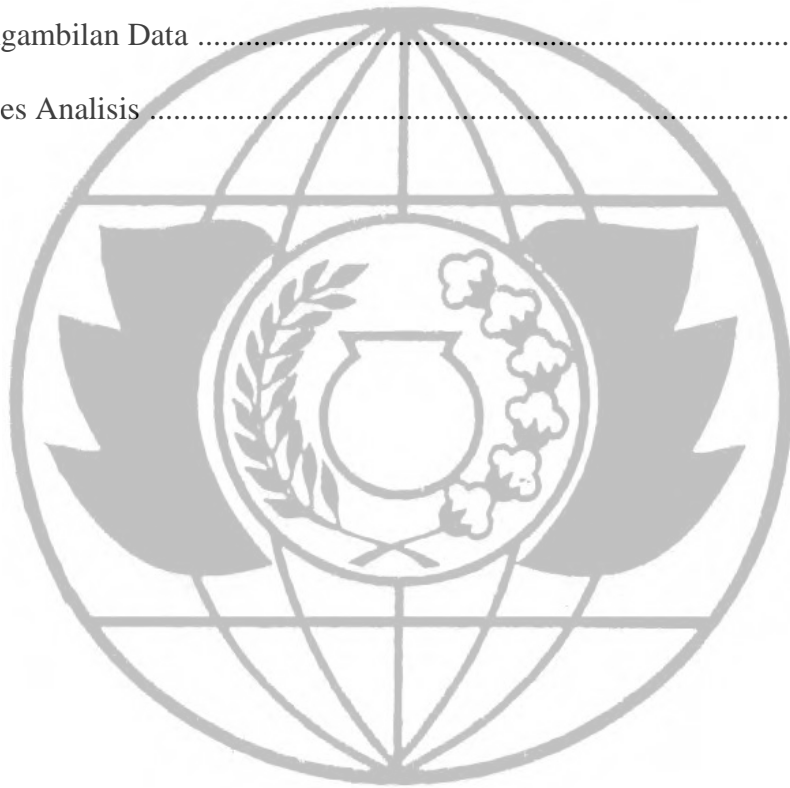
## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Mapping Penelitian Terdahulu.....	29



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Pemikiran .....	34
2. Teknik Pengambilan Data .....	38
3. Bagan Proses Analisis .....	45





**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Hal
1. Hasil Foto Bersama Owner .....	76
2. Hasil Foto Bersama Pelanggan .....	77

