

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM), *WORD OF MOUTH* (WOM), DAN KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS
PELANGGAN CAKRA *ENTERTAINMENT***



Oleh:

NUNUK INDAH PERTIWI EKO MARGONO

NPM: 18.1.02.11666

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*, *WORD OF MOUTH (WOM)*, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS PELANGGAN CAKRA *ENTERTAINMENT*



Oleh:

NUNUK INDAH PERTIWI EKO MARGONO

NPM: 18.1.02.11666

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*, *WORD OF MOUTH (WOM)*, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS PELANGGAN CAKRA ENTERTAINMENT

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

NUNUK INDAH PERTIWI EKO MARGONO

NPM: 18.1.02.11666

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM), *WORD OF MOUTH* (WOM), DAN KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS PELANGGAN *CAKRA ENTERTAINMENT*

Dipersiapkan dan disusun oleh :
NUNUK INDAH PERTIWI EKO MARGONO
NPM: 18.1.02.11666

Telah diperlihatkan di depan
Tim Penguji pada 29 Oktober 2022

Susunan Tim Penguji :

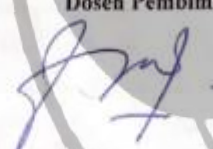
Ketua : Dr. Suwitho, M.Si

Anggota : 1. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.
2. Dra. Aneek Wahyuati, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing


Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.


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 : **NUNUK INDAH PERTIWI EKO MARGONO**

NPM : **18.1.02.11666**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*, *WORD OF MOUTH (WOM)*, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS PELANGGAN CAKRA ENTERTAINMENT

Diajukan untuk diuji pada tanggal 29 Oktober 2022 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 menyain, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari tulisan 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 dan tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis 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 ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyain atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 29 Oktober 2022.

Yang me:



Nunuk Indah Pertiwi Eko Margono

1810211666

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Nunuk Indah Pertiwi Eko Margono
NPM : 18.1.02.11666
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sragen, 01 April 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3(Tiga) / 3 (Tiga)
Alamat Rumah : Kletek RT 13 RW 06 Taman,Sidoarjo

B. ORANG TUA

Nama : Eko Margono
Alamat Rumah/Telepon : Kletek RT 13 RW 06 Taman, Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepon : Kletek Taman, Sidoarjo
Pekerjaan/Jabatan : Direktur

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN JEMUNDO II TAMAN Tahun 2006-2012
2. Tamat SMP di SMP YPM 1 TAMAN Tahun 2012-2015
3. Tamat SMK di SMA WACHID HASYIM 2 TAMAN Tahun 2015-2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VIII	2018-2022	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya,

Nunuk Indah Pertiwi Eko Margono

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*, *WORD OF MOUNTH (WOM)*, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS PELANGGAN CAKRA ENTERTAINMENT”** dengan baik dan lancar.

Penyusunan skripsi ini dapat diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari beberapa bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua 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. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dan memberikan banyak bimbingan serta pengarahan perihal penulisan skripsi.
4. Bapak Sulistyo Budi Utomo, BBA, MA.Ec,Ph.D., selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan bantuan dalam pengarahan selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Sekolah Tinggi ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, yang telah memberikan bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Eko Margono dan Ibu Saminah, serta kakak – kakak saya Putro, Iin, Nugroho, dan Sofyani yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan dorongan kepada penulis dalam menempuh pendidikan baik secara moral dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan

pendidikan guna mendapatkan gelar sarjana manajemen serta skripsi dengan baik dan lancar.

7. Selaku teman baik saya Ikhsanul Muttaqin, Lailatul Iza, Nadhifa Zahro, Dava, Restiana, Wiwik, Thasa, Evatul, Okta dan Puji yang selalu menjadi saksi keluh kesah penulis, memberikan semangat, masukan, bantuan dan bersedia menemani hingga akhir skripsi ini ditulis.
8. Teman – Teman angkatan 2018 SM-7, Rekan Rekanita Organisasi saya PR. IPNU IPPNU Kletek serta teman-teman saya lainnya dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, dukungan dan doa selama proses penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih.

Surabaya, 20 Juli 2022

Nunuk Indah Pertiwi Eko Margono

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	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Teoritis.....	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	11
2.1.3 <i>Word Of Mounth (WOM)</i>	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan	18
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21

2.3 Rerangka Penelitian	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	24
2.4.1 Pengaruh <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.4.2 Pengaruh <i>Word Of Mounth (WOM)</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	25
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
BAB 3 : METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	27
3.1.1 Jenis Penelitian	27
3.1.2 Gambaran dan Populasi (Objek) Penelitian	27
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1 Jenis Data	28
3.3.2 Sumber Data	29
3.3.3 Teknik Pengumpulan Dara	29
3.4 Variabel dan Dfinisi Operasional Variabel	30
3.4.1 Variabel Penelitian	30
3.4.2 Dfinisi Operasional Variabel	30
3.5 Teknik Analisis Data	33
3.5.1 Uji Instrumen	33
3.5.2 Analisis Regresi Liner Berganda	34
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	35
3.5.4 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	37
3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji t)	38
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	39

4.1.2	Gambaran Umum Subyek Penelitian	39
4.1.3	Deskriptif Hasil Variabel Penelitian	42
4.2	Hasil Analisis Data	51
4.2.1	Hasil Uji Instrumen	51
4.2.2	Analisis Regresi Liner Berganda	54
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	56
4.2.4	Uji Kelayakan Model (Uji F)	59
4.2.5	Uji Hipotesis (Uji t)	61
4.3	Pembahasan	62
4.3.1	Pengaruh <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4.3.2	Pengaruh <i>Word Of Mounth (WOM)</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	65
BAB 5	: PENUTUP	66
5.1	Kesimpulan	66
5.3	Keterbatasan	67
5.4	Saran	67
DAFTAR PENELITIAN		69
DAFTAR PUSTAKA		70
DAFTAR LAMPIRAN		74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	26
2. Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Jenis Kelamin	44
3. Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Usia	45
4. Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Pekerjaan	45
5. Kelas Interval	47
6. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden <i>Terhadap Customer Relationship Management (CRM)</i>	48
7. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap <i>Word Of Mounth (WOM)</i>	49
8. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	51
9. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	53
10. Hasil Uji Validitas	55
11. Hasil Uji Reliabilitas	57
12. Analisis Linear Berganda	58
13. Hasil Uji Multikolinieritas	61
14. Hasil Uji F	63
15. Hasil Uji Koefisien Korelasi	64
16. Hasil Uji t	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Grafik Event	2
2 Rerangka Konseptual	28
3 Hasil Uji Normalitas	59
4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	74
2 Tabulasi Data	78
3 Hasil SPSS	82
4 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi	92
5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	93
6 Surat Ijin Riset	94
7 Surat Keterangan Selesai Riset dari Cakra Entertainment	95
8 Sertifikat Seminar Hasil	96
9 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	97
10 Hasil Plagiasi	98

