

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN MANAJEMEN
HUBUNGAN PELANGGAN (*CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RESTORAN PENYET RIA MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Diajukan oleh:

Nama: Maya Dita Puspita

NIM : 51411018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
2015**

Skripsi berjudul

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN MANAJEMEN
HUBUNGAN PELANGGAN (*CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RESTORAN PENYET RIA MADIUN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Maya Dita Puspita (NIM: 51411018)

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen.

Madiun, 14 Desember 2015

Disetujui dan diterima baik oleh:

Pembimbing I



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si

NIDN. 0713126601

Pembimbing II



Vivi Ariyani, S.E., M.Sc.

NIDN. 0717128001

Mengetahui



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

Skripsi berjudul

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN MANAJEMEN
HUBUNGAN PELANGGAN (*CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RESTORAN PENYET RIA MADIUN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Maya Dita Puspita (NIM: 51411018)

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat
untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Madiun, 28 November 2015

Tim Penguji Skripsi

1. Veronika Agustini S., S.E., M.Si.

Ketua

()

2. Ardianus Laurens Paulus, S.E., M.Sc.

Anggota

()

3. Vivi Ariyani, S.E., M.Sc.

Anggota

()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Penyet Ria Madiun** tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar keserjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 14 Desember 2015

METERAI
TEMPEL
TGL 20
YED1ADC00284705
0000
RIBURUPIAH

Maya Dita Puspita

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah SWT hati akan tenang”

(Q.S. Ar Ra'd: 28)

“Satu-satunya cara untuk melakukan pekerjaan hebat adalah cintai apa yang anda lakukan”

(Steve Jobs).

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

- ♥ Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW
- ♥ Ibunda tercinta Diah Kusumawardhani
- ♥ Ayahanda tercinta Toni Purwantoro
- ♥ Almamaterku yang kubanggakan Unika Widya Mandala Madiun

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dan manajemen hubungan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Penyet Ria Madiun. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada 100 pelanggan restoran Penyet Ria Madiun yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menerangkan bahwa variabel dimensi kualitas pelayanan dan manajemen hubungan pelanggan yang diuji secara parsial, hanya bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan manajemen hubungan pelanggan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Penyet Ria Madiun, sedangkan variabel jaminan dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Penyet Ria Madiun. Faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Penyet Ria Madiun adalah keandalan.

Kata kunci: dimensi kualitas pelayanan, manajemen hubungan pelanggan, dan kepuasan pelanggan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Penyet Ria Madiun**. Penulisan laporan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik moril maupun spiritual maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Dyah Kurniawati, M.Si., selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Vivi Ariyani, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh jajaran dosen pengajar fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Madiun yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.

4. Seluruh karyawan, pegawai perpustakaan, dan staf TU fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Madiun yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi.
5. Restoran Penyet Ria Madiun yang telah memberikan ijin pada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.
7. Keluarga yang saya cintai terutama Ayah yang selalu bekerja keras demi anak-anak nya, ibu yang selalu memberikan dukungan dan doa, serta kakak dan adik tercinta atas segala dukungannya selama ini.
8. Kekasihku Andhika Maulana yang selalu memberikan semangat, motivasi dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Temanku Triya Ferdiawati yang selalu menjadi tempat berbagi cerita serta dorongan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman fakultas ekonomi jurusan manajemen angkatan 2011 atas kebersamaan yang menyenangkan selama kuliah.
11. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan skripsi ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Madiun, 14 Desember 2015

Penulis,

Maya Dita Puspita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBBANGAN HIPOTESIS.	8
A. Telaah Teori	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
a. Definisi Kepuasan Pelanggan	8
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	10
2. Kualitas Pelayanan	13
a. Definisi Kualitas Pelayanan	13
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
1) Bukti Fisik	14
2) Keandalan	15
3) Daya Tanggap	15
4) Jaminan	16
5) Empati	17
3. Manajemen Hubungan Pelanggan	18
a. Definisi Manajemen Hubungan Pelanggan	18
b. Tahapan Manajemen Hubungan Pelanggan	19
c. Cara mengelola Manajemen Hubungan Pelanggan	21
B. Pengembangan Hipotesis	22
1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan	23

3. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan	24
4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan	25
5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pelanggan	26
6. Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
C. Kerangka Konseptual	28
BAB III. METODA PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	29
1. Populasi dan Sampel	29
2. Teknik Pengambilan Sampel	30
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	31
1. Variabel Penelitian	31
2. Definisi Operasional Variabel	32
a. Kepuasan Pelanggan	32
b. Bukti Fisik	32
c. Keandalan	33
d. Daya Tanggap	33
e. Jaminan	34
f. Empati	35
g. Manajemen Hubungan Pelanggan	35
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
E. Data dan Prosedur Pengumpulan Data	36
1. Data	36
2. Prosedur Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	38
1. Uji Kualitas Data	38
a. Uji Validitas	38
b. Uji Reliabilitas	39
2. Uji Asumsi Klasik	39
a. Uji Multikolinearitas	39
b. Uji Autokorelasi	40
c. Uji Heteroskedastisitas	41
d. Uji Normalitas	41
3. Uji Regresi Linier Sederhana dan Berganda	42
4. Uji Koefisien Determinasi	43
5. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	43
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Perusahaan	45
1. Profil Restoran Penyet Ria Madiun	45

2. Visi, Misi, dan Motto Restoran Penyet Ria Madiun	46
3. Struktur Organisasi Restoran Penyet Ria Madiun	47
B. Gambaran Umum Responden	50
C. Deskripsi Variabel Penelitian	52
1. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	52
2. Tanggapan Responden terhadap Variabel Bukti Fisik	53
3. Tanggapan Responden terhadap Variabel Keandalan	55
4. Tanggapan Responden terhadap Variabel Daya Tanggap	56
5. Tanggapan Responden terhadap Variabel Jaminan	57
6. Tanggapan Responden terhadap Variabel Empati	58
7. Tanggapan Responden terhadap Variabel Manajemen Hubungan Pelanggan	59
D. Hasil Penelitian	60
1. Uji Kualitas Data	60
a. Uji Validitas	60
b. Uji Reliabilitas	64
2. Uji Asumsi Klasik	64
a. Uji Multikolinearitas	64
b. Uji Autokorelasi	65
c. Uji Heteroskedastisitas	66
d. Uji Normalitas	67
3. Uji Regresi Linier Berganda	68
4. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	70
5. Uji Hipotesis	71
a. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	71
1) Pengaruh Bukti Fisik (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	72
2) Pengaruh Keandalan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	73
3) Pengaruh Daya Tanggap (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	73
4) Pengaruh Jaminan (X4) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	74
5) Pengaruh Empati (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	74
6) Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan (X6) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	75
E. Pembahasan	76
1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Penyet Ria Madiun	76
2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Penyet Ria Madiun	78

3. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Penyet Ria Madiun	80
4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Penyet Ria Madiun	83
5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Penyet Ria Madiun	85
6. Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Penyet Ria Madiun	88
BAB V. PENUTUP	
A. Simpulan	91
B. Implikasi Manajerial	92
C. Keterbatasan Penelitian	95
D. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	50
TABEL 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia	50
TABEL 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	51
TABEL 4.4	Rentang Skala	52
TABEL 4.5	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan ..	52
TABEL 4.6	Tanggapan Responden terhadap Variabel Bukti Fisik	54
TABEL 4.7	Tanggapan Responden terhadap Variabel Keandalan	55
TABEL 4.8	Tanggapan Responden terhadap Variabel Daya Tanggap	56
TABEL 4.9	Tanggapan Responden terhadap Variabel Jaminan	57
TABEL 4.10	Tanggapan Responden terhadap Variabel Empati	58
TABEL 4.11	Tanggapan Responden terhadap Variabel Manajemen Hubungan Pelanggan	59
TABEL 4.12	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	60
TABEL 4.13	Hasil Pengujian Validitas Variabel Bukti Fisik	61
TABEL 4.14	Hasil Pengujian Validitas Variabel Keandalan	61
TABEL 4.15	Hasil Pengujian Validitas Variabel Daya Tanggap	62
TABEL 4.16	Hasil Pengujian Validitas Variabel Jaminan	62
TABEL 4.17	Hasil Pengujian Validitas Variabel Empati	63
TABEL 4.18	Hasil Pengujian Validitas Variabel Manajemen Hubungan Pelanggan	63
TABEL 4.19	Hasil Pengujian Reliabilitas	64
TABEL 4.20	Hasil Pengujian Multikolonieritas	65
TABEL 4.21	Hasil Pengujian Autokorelasi	66

TABEL 4.22	Hasil Uji Glejser	67
TABEL 4.23	Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	68
TABEL 4.24	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	69
TABEL 4.25	Hasil Uji Koefisien Determinasi	70
TABEL 4.26	Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	72

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Kerangka Konseptual	28
GAMBAR 3.1	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0	44
GAMBAR 4.1	Struktur Organisasi Restoran Penyet Ria Madiun	47
GAMBAR 4.2	Daerah Uji Autokorelasi	66
GAMBAR 4.3	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X_1	72
GAMBAR 4.4	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X_2	73
GAMBAR 4.5	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X_3	74
GAMBAR 4.6	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X_4	74
GAMBAR 4.7	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X_5	75
GAMBAR 4.8	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X_6	75

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 Surat Permohonan Mengisi Kuesioner dan Kuesioner
- LAMPIRAN 2 Data Karakteristik Responden dan Data Variabel
- LAMPIRAN 3 Hasil Uji Kualitas Data
- LAMPIRAN 4 Hasil Uji Asumsi Klasik
- LAMPIRAN 5 Hasil Uji Regresi Berganda
- LAMPIRAN 6 Tabel Statistik (Tabel R, Tabel Durbin Watson, dan Tabel T)
- LAMPIRAN 7 Surat Keterangan Selesai Penelitian