

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

(Studi Pada Konsumen Mixue di Daerah Istimewa Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh :

Nur Najmi

202304045

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER* *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

(Studi Pada Konsumen Mixue di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Diajukan oleh:

NUR NAJMI

202304045

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: Rabu, 07 Agustus 2024

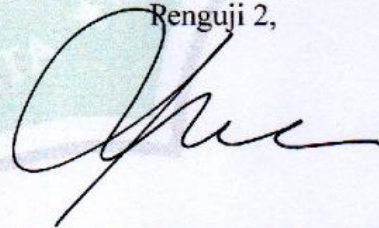
Mengesahkan

Penguji 1,



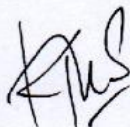
Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc.
NIDN 0528059801

Penguji 2,



Wina Driyan Pradana, S.E., M.M.
NIDN 0519079501

Pembimbing,



Krisna Mutiarawati, S.E., M.Sc
NIDN 051902002

Ketua Program Studi,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA
NIDN 0506098101

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Nur Najmi
NPM : 202304045
Program Studi : Manajemen (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Konsumen Mixue di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 1 Februari 2024



Nur Najmi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Konsumen Mixue di Daerah Istimewa Yogyakarta)”.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Ibu Dra. rer.nat.apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan pembimbing penyusunan skripsi.
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., M.B.A. selaku Ketua Prodi Manajemen (S-1).
4. Ibu Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Bapak, Ibuk, dan Adek yang selalu kebersamai dan menyemangati dalam penyelesaian penelitian ini. Dan satu insan yang selalu menjadi penyemangat namun tidak berkenan untuk dituliskan namanya.
6. Kepada para sepupu, sahabat, dan tim Alo Stick yang selalu mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Akhirnya besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta,

Penulis,

Nur Najmi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Berpikir.....	27
D. Pengembangan Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Desain Penelitian.....	32
B. Waktu Penelitian	32
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
D. Populasi dan Sampel	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Data.....	41
B. Deskriptif Data Penelitian	46
C. Analisis Data	49
D. Pengujian Hipotesis.....	55
E. Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73

UNIVERSITAS PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2 Waktu Penelitian	32
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 4 Kerangka Skala Likert	37
Tabel 5 Karakteristik Usia Responden.....	43
Tabel 6 Karakteristik Pekerjaan Responden	43
Tabel 7 Karakteristik Pendapatan Responden.....	44
Tabel 8 Karakteristik Lokasi Pembelian	45
Tabel 9 Karakteristik Frekuensi Pembelian	45
Tabel 10 Descriptive Statistic	46
Tabel 11 Nilai Loading Factor	49
Tabel 12 Nilai AVE	50
Tabel 13 Nilai Cross Loading	51
Tabel 14 Nilai Latent Variable Correlation, AVE, dan Akar Kuadrat AVE	52
Tabel 15 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	53
Tabel 16 Model Fit.....	53
Tabel 17 Nilai R-Square.....	54
Tabel 18 Nilai Path Coefficients	55
Tabel 19 Specific Indirect Effects.....	57
Tabel 20 Nilai Variance Accounted For (VAF).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Mixue	2
Gambar 2 Jumlah Gerai Ice Cream Yogyakarta	3
Gambar 3 Data pra survei Mixue	6
Gambar 4 Kerangka Berpikir	27

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	74
Lampiran 2 Kuesioner Pra Penelitian	76
Lampiran 3 Hasil Survei Pra Penelitian	80
Lampiran 4 Permohonan Menjadi Responden	82
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 6 Identitas Responden	92
Lampiran 7 Tabulasi Jawaban Responden	103
Lampiran 8 Deskriptive Statistic	108
Lampiran 9 Uji Outer Model	110
Lampiran 10 Uji Inner Model	114
Lampiran 11 Uji Hipotesis	116
Lampiran 12 Kartu Bimbingan	118
Lampiran 13 Hasil Cek Plagiarisme	120

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS YOGYAKARTA