

**PENGARUH *COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOFOOD
PADA APLIKASI GOJEK MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim)**

**AL MUGHNI
NIM 2004020099**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Maritim**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Al Mughni
NIM : 2004020099
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood Pada Aplikasi Gojek Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim)

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi


Tanjungpinang 25 Juni 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Hj. Iranita, S.E., M.Si
NIP. 197008272021212003


Bunga Paramita, S.E., M.Si
NIP. 198401122024212016

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim


Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Al Mughni
NIM : 2004020099
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood Pada Aplikasi Gojek Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Hj. Iranita, S.E., M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II

Bunga Paramita, S.E., M.Si
NIP. 198401122024212016

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Kiki Wulandari, S.E., MM</u> NIP. 199201212019032018	Ketua Penguji		1/8/2024
<u>Hj. Iranita, S.E., M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji I		31/7/2024
<u>Bunga Paramita, S.E., M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Penguji II		31/7/24
<u>Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si</u> NIP. 199202052022032010	Penguji III		31/7-24
<u>Firmansyah Kusasi, S.T., M.Si</u> NIP. 196706072021211002	Penguji IV		31/7/24

Tanggal Lulus : 30 Juli 2024

Menyetujui

Pt. Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Maritim



Dr. H. Suryadi, S.P., MH.
NIP. 197708052021211005

Ketua Jurusan
Manajemen

Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Al Mughni
NIM : 2004020099
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood Pada Aplikasi Gojek Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim)

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik itu di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, Juli 2024
Saya buat pernyataan,



Al Mughni
NIM. 2004020099

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran kepada penulis dalam menyusun tugas akhir dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood Pada Aplikasi Gojek Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim)”. Tugas akhir dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

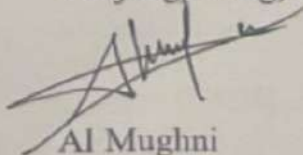
Selama proses pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir, penulis mendapatkan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Agusriyanto dan Ibu Parmi, yang telah memberikan doa serta dukungan baik secara moril dan materil, Tante Sri Rahayu dan adik-adik Muiz, Aika, dan Azim yang telah mendukung serta memberi semangat.
2. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Dr. H. Suryadi, S.P., MH. selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

4. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si dan Bapak, Indra Firdiansyah, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Ibu Hj. Iranita, S.E., M.Si selaku pembimbing I (Satu) dan Ibu Bunga Paramita, S.E., M.Si selaku Pembimbing II (Dua) yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Staf Tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan urusan administrasi hingga akhir masa perkuliahan.
7. Mila Feliyani (Ala), terimakasih sudah memberikan dukungan dan senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Terimakasih kepada teman-teman hebat yang telah singgah diperjalanan hidup perkuliahan ini dengan selalu menjalin silaturahmi dan semua orang yang telah membantu daam pengerjaan skripsi ini.

Penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membantu, dengan keterbatasan pengetahuan, waktu dan kemampuan penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan penyusunan laporan penelitian ini, akhir kata penulis mengharapkan kritik dan saran demi membangun perbaikan dimasa yang akan datang.

Tanjungpinang, 1,7 Juni 2024


Al Mughni
NIM. 2004020099

DAFTAR ISI

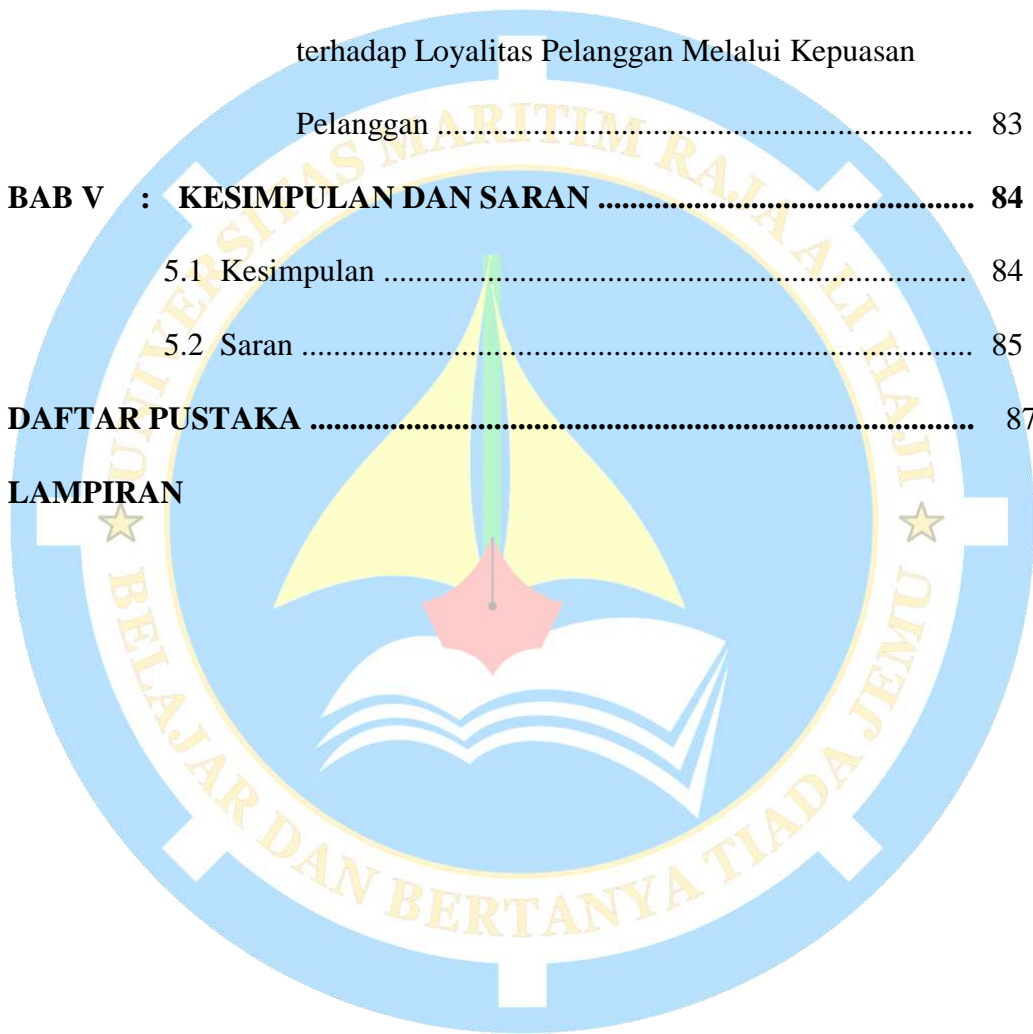
	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Pembatasan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Sistematika Penelitian	11
BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	14

2.1.2	Loyalitas Pelanggan	18
2.1.3	Kepuasan Pelanggan	20
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran	27
2.4	Pengembangan Hipotesis	27
2.4.1	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i> terhadap kepuasan pelanggan	28
2.4.2	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i> Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.4.3	Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.4.4	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i> Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	31
2.5	Hipotesis	32
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1	Objek Dan Ruang Lingkup Penelitian	33
3.2	Metode Penelitian	33
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian	33
3.3.1	Variabel Independen	34
3.3.2	Variabel Dependen	34
3.3.3	Variabel Intervening	34
3.4	Metode Penentuan Populasi Dan Sampel	37
3.4.1	Populasi Penelitian	37
3.4.2	Sampel Penelitian	37

3.5	Prosedur Pengumpulan Data	38
3.5.1	Sumber Data	38
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.3	Skala Pengukuran	40
3.6	Metode Analisis	41
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	41
3.6.2	Uji Kualitas Data	41
3.6.2.1	Uji Validitas	41
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	42
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	42
3.6.3.1	Uji Normalitas	42
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas	43
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas	44
3.6.4	Pengujian Hipotesis	44
3.6.4.1	Uji signifikasi Parsial (Uji t)	45
3.6.4.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
3.6.4.2	Analisi Jalur (<i>Path Analysis</i>)	46
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Gambaran Umum Dan Pembahasan	48
4.2	Distribusi Responden dan Karakteristik Responden	49
4.3	Karakteristik Responden	50
4.3.1	Identifikasi Responden Berdasarkan Program Studi .	50
4.3.2	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	51

4.3.3	Identifikasi Responden Berdasarkan Usia	52
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian	53
4.4.1	Deskripsi Variabel <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	54
4.4.2	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	55
4.4.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	57
4.5	Hasil Penelitian	59
4.7.1	Uji Statistik Deskriptif	59
4.6	Hasil Uji Kualitas Data	60
4.6.1	Hasil Uji Validitas	60
4.6.2	Hasil Uji Reliabilitas	61
4.6.2.1	Uji Reliabilitas <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	61
4.6.2.2	Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	62
4.6.2.3	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	62
4.7	Hasil Uji Asumsi Klasik	62
4.7.1	Hasil Uji Normalitas	62
4.7.2	Hasil Uji Multikolinieritas	66
4.7.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
4.7.4	Hasil Uji Hipotesis	70
4.7.5	Hasil Analisis Jalur (Path Analisis)	78
4.8	Pembahasan Penelitian	81
4.8.1	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	81

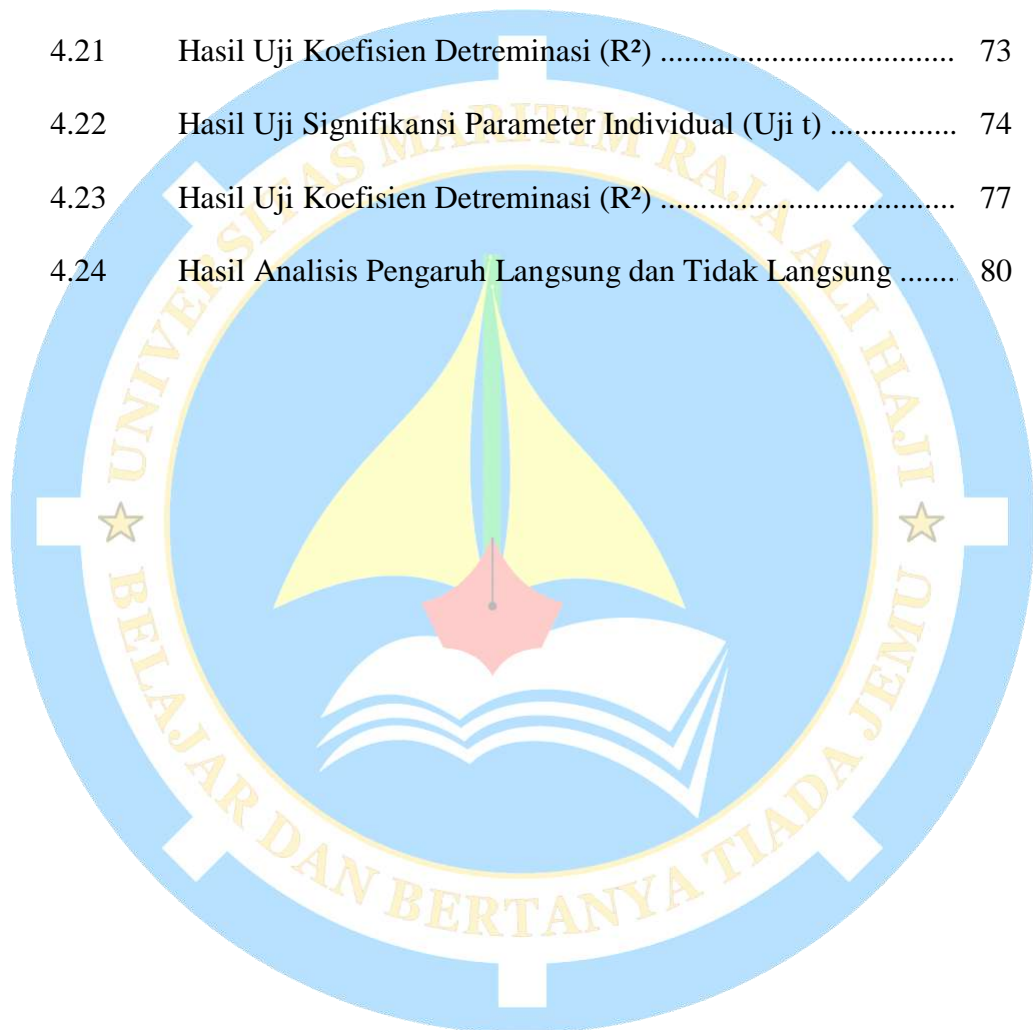
	terhadap Kepuasan Pelanggan	
4.8.2	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	
	terhadap Loyalitas Pelanggan	82
4.8.3	Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ..	82
4.8.4	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	
	terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan	
	Pelanggan	83
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	21
3.1	Operasionalisasi Variabel	35
3.2	Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji Angkatan Tahun 2022	37
3.3	Skala Pengukuran	41
4.1	Distribusi Responden	50
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	50
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.5	Jawaban Responden Mengenai <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	54
4.6	Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	55
4.7	Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	57
4.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif	59
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	60
4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	61
4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	62
4.12	Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	62
4.13	Hasil Uji One Sample Kolomogrov-Smirnov Test	64
4.14	Hasil Uji One Sample Kolomogrov-Smirnov Test	66

4.15	Hasil Uji Multikolinearitas	67
4.16	Hasil Uji Multikolinearitas	67
4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
4.18	Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
4.20	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	71
4.21	Hasil Uji Koefisien Detreminasi (R^2)	73
4.22	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	74
4.23	Hasil Uji Koefisien Detreminasi (R^2)	77
4.24	Hasil Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	80



DAFTAR GAMBAR

No Tabel	Judul	Halaman
1.1	Layanan Pada Aplikasi Gojek	3
1.2	Aplikasi Yang Paling Banyak Digunakan Untuk Pesan Antar Makanan Di Indoensia Per April 2023	4
2.1	Kerangka Pemikiran	27
3.1	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	46
4.1	Gambar 4.1 hasil Pie Chart Program Studi	51
4.2	Gambar 4.2 hasil Pie Chart Jenis Kelamin	52
4.3	Gambar 4.3 hasil Pie Chart Usia	53
4.4	Gambar 4.4 Hasil Grafik Histogram	63
4.5	Gambar 4.5 Hasil Grafik P-Plot	63
4.6	Gambar 4.6 Hasil Grafik Histogram	65
4.7	Gambar 4.7 Hasil Grafik P-Plot	65
4.8	Gambar 4.8 Hasil Grafik <i>Scatterplot</i>	68
4.9	Gambar 4.9 Hasil Grafik <i>Scatterplot</i>	69
4.10	Gambar 4.10 Analisis Jalur <i>Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan</i>	78