

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN SIMPATI DI KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaian Program
Sarjana Ekonomi**



**Oleh
I Wayan Mudra Semaranata
NIM 1717041092**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2021

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MNCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI**

Mengetahui

Pembimbing I,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP 197611102014042001

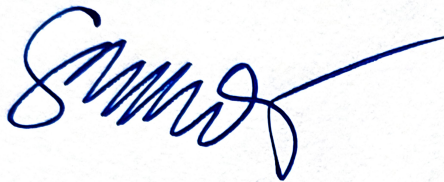
Pembimbing II,



Komang Krisna Hervanda, S.E., M.M
NIP 198309212015041001

Skripsi oleh I Wayan Mudra Semaranata ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 19 Maret 2021

Dewan penguji



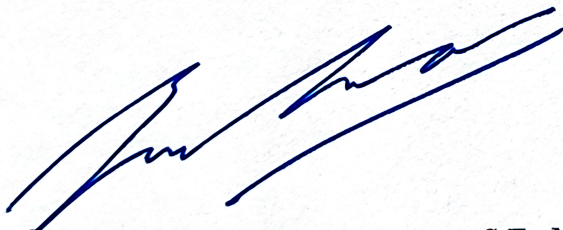
Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Komang Krisna Heriyanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

(Anggota)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

(Anggota)

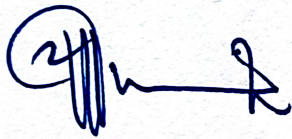
Diterima Oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 19 Maret 2021

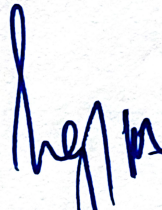
Mengetahui

Ketua Ujian ,



Dr. Dra. Ni Made Suci. M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Gede Adi Yuniarta. S.E.Ak., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Simpari di Kota Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 16 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



I Wayan Mudra Semaranata
NIM. 1717041092

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunianya lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati di Kota Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen. Sekaligus sebagai pembimbing II yang dengan segala tanggungjawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku pembimbing I yang dengan segala tanggungjawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata usaha serta staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi S1 Manajemen.
7. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

8. Kedua orang tua (I Wayan Kariasa dan Ni Wayan Suwendri), Adik (I Made Angga Wiranata) yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Pengurus HMJ Manajemen Masa Bakti 2018/2019 dan 2019/2020 yang telah banyak memberikan saya pengalaman sebagai proses pembelajaran awal dalam mengikuti suatu organisasi.
10. Pengurus Komisi Pemilihan Mahasiswa REMA Undiksha Masa Bakti 2018/2019 dan 2019/2020 yang telah banyak mengajarkan saya bagaimana cara berfikir yang kritis dan berlandaskan suatu aturan maupun pendapat para ahli serta menyelesaikan masalah secara musyawarah dan mufakat sehingga dapat diterapkan di masyarakat nantinya.
11. Teman-teman “Mahasiswa Katanya Kelas C” terima kasih telah menemani dari awal perkuliahan sampai semester tua. Terima kasih kenangan indah kalian selama menjalani perkuliahan maupun dalam mengikuti suatu organisasi yang sama dan warna-warni masa kuliah.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 04 Februari 2021

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.3 <i>Relationship Marketing</i>	15
2.4 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	17
2.5 Hubungan Antar Variabel	20
2.6 Kerangka Berpikir	23
2.7 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2 Rencana Penelitian	26
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	26
3.4 Sampel Penelitian	27

3.5 Metode Pengumpulan Data	28
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	34
3.7 Uji Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi Data	40
4.2 Pengujian Asumsi	41
4.3 Pengujian Hipotesis.....	50
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.5 Implikasi Penelitian	56
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Rangkuman	57
5.2 Kesimpulan	58
5.3 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN LAMPIRAN	64



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Index Fase 1 Kategori Kartu Prabayar 2017 – 2020	3
Tabel 1.2 Top Brand For Teens Index Kategori Kartu Prabayar Tahun 2017 -2020	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	28
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	33
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikoleniaritas	43
Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir <i>Relationship Marketing</i> dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	42
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot .	45
Gambar 4.3 Struktur Hubungan <i>Relationship Marketing</i> dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati di Kota Singaraja.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	65
Lampiran 2. Gambaran Umum Responden	68
Lampiran 3. Hasil Data Kuisisioner Sampel Kecil	75
Lampiran 4. Hasil Data Kuisisioner Sampel Besar	77
Lampiran 5 Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 25.0 <i>For Windows</i> , Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Relationship Marketing</i> (X_1), Kepuasan Pelanggan(X_2), dan Loyalitas Pelanggan (Y)	86
Lampiran 6. Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 25.0 <i>For Windows</i> , Uji Asumsi Klasik	94
Lampiran 7. Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 25.0 <i>For Windows</i> , Analisis Regresi Linear Berganda	96
Lampiran 8. Daftar Nilai F Tabel.....	98

