

**MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI
KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT PADA CV NOMIRA ONNA INTERIOR**

SEMARANG

SKRIPSI

**Memenuhi Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen**



Disusun Oleh :

**RIZKI PRATAMA PUTRA
NPM : 181003612011688**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

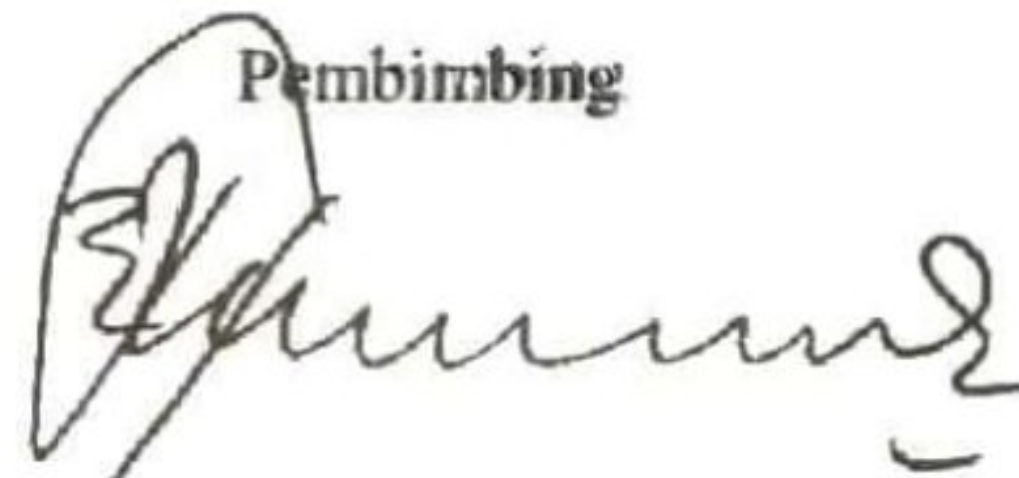
Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan dan *Customer Relationship Management* Pada CV. Nomira Onna Interior Semarang

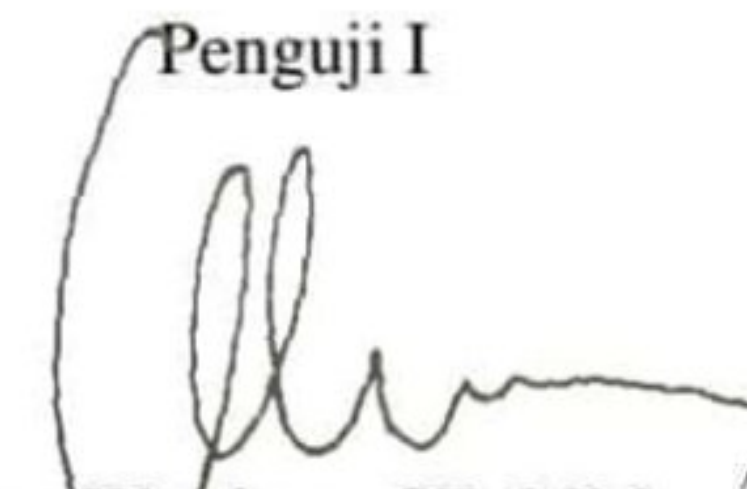
Yang Diperiapkan dan Disusun oleh:

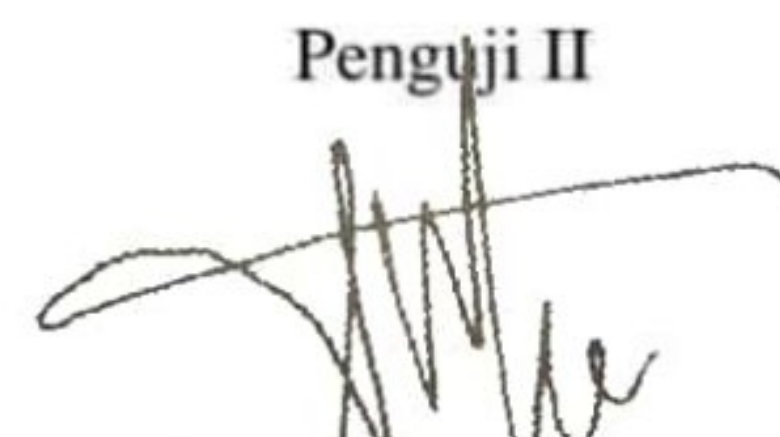
RIZKI PRATAMA PUTRA
NPM : 181003612011688

Telah Disetujui Pembimbing:

Pada Tanggal 25 September 2023

Pembimbing

Dra Endang Swastuti, MM
NIDK 8913650022

Penguji I

Drs. Wardana, SE. MM
Nrp : 111313

Penguji II

Drs. Sukardi, MM
Nrp : 111394

Semarang, 25 September 2023
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Dekan

Dra. Nurchayati, S.E., M.M, Akt.CA
NRP : 111357

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga proses penyusunan penelitian skripsi terkait tentang “**Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan dan *Customer Relationship Management* Pada CV. Nomira Onna Interior Semarang**” dapat tersusun. Skripsi ini di buat untuk sebagai salah satu syarat peneliti dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis di Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Keberhasilan penulis dalam penyusunan skripsi ini dapat terwujud berkat bantuan, bimbingan, masukan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Yth. Ibu Dra. Nurhayati, SE, MM, Akt. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang yang telah memberikan izin kepada penulis didalam membuat skripsi ini.
2. Yth Bapak Drs. Galuh Juliarto, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang yang telah memberikan izin kepada penulis didalam membuat skripsi ini.
3. Yth. Ibu Dra Endang Swastuti, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, nasehat dan saran-saran yang berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.

5. Terima kasih kepada pihak CV. Nomira Onna Interior Semarang atas kesediaannya sebagai lokasi penelitian.
6. Kepada orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan support bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak disebutkan satu per satu yang telah memberikan doa dan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baik mereka semua. Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Saran dan masukan yang bersifat memperbaiki dan membangun, sangat penulis harapkan dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penyusun pada khususnya.

Semarang, 25 September 2023

Penulis



RIZKI PRATAMA PUTRA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis.....	28
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	30
III METODE PENELITIAN	31
3.1 Populasi dan Sampel	31
3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	32
3.3 Metode Pengumpulan Data	33
3.4 Pengujian Instrumen Penelitian.....	34
3.5 Deskripsi dan Analisis Hasil Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	43
4.2 ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	47
4.3 Analisis Data Kuantitatif	53

4.4	Pembahasan	62
BAB V PENUTUP.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan CV Nomira Onna Interior Semarang	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2 Uji Validitas	35
Tabel 3.3 Uji Realibilitas	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel CRM	51
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.9 Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas	56
Tabel 4.12 Uji Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.13 Hasil Uji t	59
Tabel 4.14 Hasil Uji F	61
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi (R ²)	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Target Penjualan dan Realisasi.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2 Tabulasi Data	74
Lampiran 3 Output SPSS	75
Lampiran 4 Tabel r.....	84
Lampiran 5 Tabel t.....	85

Judul: Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan dan *Customer Relationship Management* Pada CV Nomira Onna Interior Semarang

Title : *Building Customer Satisfaction through Quality Service and Customer Relationship Management on CV Nomira Onna Interior Semarang*

Nama: Rizki Pratama Putra

NPM : 171003612011635

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan *customer relationship management* terhadap kepuasan pelanggan pada CV Nomira Onna Interior Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan CV Nomira Onna Interior Semarang yang berjumlah 72 dan yang berada di Kota Semarang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh atau sensus, artinya semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Variabel dalam penelitian ini meliputi: variabel dependent yaitu kualitas pelayanan (X1) dan *customer relationship management* (X2); Sedangkan variabel independennya yaitu: loyalitas pelanggan (Y). Instrumen penelitian menggunakan kuesioner angket. Teknik analisis data yang digunakan meliputi: analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

Hasil Penelitian menunjukkan : (1) kualitas pelayanan CV Nomira Onna Interior Semarang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 2,529 dengan tingkat signifikansi $0,014 < 0,05$. (2) *customer relationship management* CV Nomira Onna Interior Semarang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 5,653 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan; Customer Relationship Management; Kepuasan Pelanggan.*