

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA BISNIS RITEL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Strata 1 (S-1)
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen



Oleh

AHMAD WAHYU NASRULLOH
2021306301087

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG
TAHUN 2025**

ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA BISNIS RITEL

Ahmad Wahyu Nasrulloh

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada marketplace di Indonesia seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan 120 responden aktif yang berbelanja melalui marketplace tersebut. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara daring dan dianalisis menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa CRM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung. Kepuasan pelanggan ditemukan berperan sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh CRM terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pelaku industri untuk merancang strategi CRM yang lebih efektif dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan loyalitas mereka di dunia *e-commerce*.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ANALYSIS OF THE IMPACT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN RETAIL BUSINESS

Ahmad Wahyu Nasrulloh

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of Customer Relationship Management (CRM) on customer satisfaction and loyalty in Indonesian marketplaces such as Shopee, Tokopedia, and Lazada. This research employs a quantitative approach using a survey method involving 120 active respondents who shop through these marketplaces. Data was collected using an online questionnaire and analyzed through path analysis using Structural Equation Modeling (SEM). The results indicate that CRM has a positive and significant impact on customer satisfaction, but does not directly influence customer loyalty. Customer satisfaction was found to act as an intervening variable mediating the effect of CRM on customer loyalty. This study provides valuable insights for industry practitioners to design more effective CRM strategies to enhance customer experience and loyalty in the e-commerce sector.

Keywords: *Customer Relationship Management, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
BISNIS RITEL**

SKRIPSI

oleh:
Ahmad Wahyu Nasrulloh
2021306301087

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dhel Juni Pasya, SE.,MM
NIDN. 0210109202

Aulia Nurlaili Kusuma Wardani, SE.,M.M
NIDN. 0226099501

Ketua Program Studi,

Dhel Juni Pasya, SE.,MM
NIDN. 0210109202

iv

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung

HALAMAN PENGESAHAN PENELITIAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : Sapto Yuwono, S.Pd.,M.M.

Penguji I : Dhel Juni Pasya, S.E.,M.M.

Penguji II : Aulia Nurlaili Kusuma
Wardani, S.E.,M.M.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu



Tanggal Lulus Ujian : 16 Juni 2025

fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Wahyu Nasrulloh
Nomor Pokok Mahasiswa : 2021306301087
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar karya saya sendiri dan tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak maanapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan mendapatkan sanksi dari pihak pimpinan Fakultas.

Pringsewu, 2 Juni 2025
Yang membuat pernyataan

Ahmad Wahyu Nasrulloh
NPM : 2021306301087

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Wahyu Nasrulloh
NPM : 2021306301087
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi
Judul : **ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA BISNIS RITEL**

Guna pengembangan ilmu pengetahuan kesehatan, menyetujui memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung tanpa menuntut ganti rugi berupa materi atas karya ilmiah saya yang berjudul Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Bisnis Ritel.

Dengan pernyataan ini Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung berhak menyimpan, mengalihmediakan dalam bentuk format yang lain, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak atas karya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Pringsewu
Pada tanggal : 10 Juni 2025

Yang menyatakan,

Ahmad Wahyu Nasrulloh
NPM. 2021306301087

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia dan pertolongan-Nya hingga saat ini, saya persembahkan karya ini sebagai ungkapan cinta dan bakti saya kepada:

“Ayahanda tercinta, Bapak Azhari, yang menjadi pilar kekuatan, inspirasi, dan teladan sejati dalam hidup saya. Terima kasih atas setiap nasihat bijak, dukungan tanpa batas, dan kepercayaan yang telah ayah berikan. Semoga kebahagiaan dan kesehatan selalu menyertai ayah. Kepada (Alm) Ibu tercinta, Ibu Sriyorita, yang merupakan malaikat tak bersayap dalam hidup saya. Meskipun raga ibu kini telah tiada, kasih sayang, keikhlasan, dan doa-doa tulus ibu tetap menyertai setiap langkah saya. Skripsi ini adalah bentuk cinta dan bakti kecil saya untuk ibu. Semoga ibu mendapatkan tempat terbaik di sisi-Nya, dan damai di Surga.”

MOTTO

“Bukan cuma tentang gelar, ini tentang evolusi diri. Setiap halaman adalah jejak, setiap masalah adalah pelajaran. Inilah hasil dari mempertanyakan, mencari, dan menemukan.”

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Ahmad Wahyu Nasrulloh lahir di Way Harong pada tanggal 1 September 2003, Anak Pertama dari Pasangan Bapak Azhari Dan Ibu Sriyorita

Riwayat pendidikan yang di tempuh:

1. TK RA.Qurrota A'yun 2008-2009
2. Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Pesawaran 2009-2015
3. Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 pesawaran 2015-2018
4. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Gading Rejo 2018-2021
5. Universitas Muhammadiyah Pringsewu 2021-2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Bisnis Ritel”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Pringsewu. Terlaksananya skripsi ini tentu tidak terlepas dari hambatan yang datang dari luar maupun dari dalam diri penulis. Berkat bimbingan, saran, motivasi, dan bantuan baik moral maupun spiritual serta arahan dari berbagai pihak sehingga segala kesulitan dapat terlewati dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Ibu Ns.Arena Lestari M.Kep.,Sp.Kep.J.Ph.D Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pringsewu
2. Ibu Atmi Saptarini, S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu
3. Bapak Dhel Juni Pasya., SE. MM selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Serta Pembimbing I. Terima kasih banyak karena telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta selalu memberikan motivasi, saran dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini;
4. Ibu Aulia Nurlaili Kusuma Wardani, .M.M Sebagai Dosen Pembimbing II. Terima kasih banyak telah membimbing, memberikan motivasi, ilmu, meluangkan waktu dan tenaga dalam penyelesaian skripsi ini

5. Bapak dan Ibu Dosen program Studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu, terima kasih banyak atas ilmu yang telah diberikan, motivasi dan semangat serta bantuan yang juga selalu diberikan;
6. Terimakasih untuk diriku sendiri atas keberanian, keteguhan, dan komitmen dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah bertahan di saat-saat sulit, tetap semangat ketika rintangan terasa berat, dan terus percaya pada kemampuan diri sendiri. Semua usaha, pengorbanan, dan perjuangan yang telah dilalui adalah wujud dedikasi dan ketulusan untuk meraih impian ini. Semoga langkah ini menjadi awal dari pencapaian-pencapaian lainnya di masa depan.
7. Teristimewa ucapan terimakasih teruntuk kedua orang tua yaitu panutanku Bapak Azhari dan pintu surgaku (Alm) Ibu Sriyorita yang selalu memberikan do'a, motivasi dan dukungan yang penuh baik moral maupun material sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi;
8. Terimakasih untuk Kedua Adik Saya Muhammad Aditya Rizki Ramadhan Dan Kaila Linas Rifa, yang telah memberikan semangat, Dan dukungan Dalam penyelesaian skripsi ini
9. Terimakasih untuk Nenek Saya Sunairiah. Terimakasih atas cinta, dukungan, dan pengertian yang tiada henti.
10. Kepada Eliza Marta terimakasih karena telah menjadi jangkar bagiku ditengah lautan teori dan data. Terimakasih atas pengorbanan waktu, energi, kesabaran, serta dukungan yang tak terhingga selama perjalanan skripsi ini.

11. Serta semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga ketulusan bapak, ibu, serta rekan-rekan semua mendapatkan pahala dari Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan penyajiannya. Akhirnya penulis berharap semoga dengan kesederhanaanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis,
Ahmad Wahyu Nasrulloh

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO.....	ix
RIWAYAT HIDUP PENULIS	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1. Objek Penelitian	6
2. Subjek Penelitian	6
3. Waktu Penelitian.....	6
4. Tempat Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori.....	11
1. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	11
2. Kepuasan Pelanggan.....	18
3. Loyalitas Pelanggan.....	23
B. Kerangka Pikir	28
C. Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain dan Jenis Penelitian.....	31
1. Desain Penelitian	31
2. Jenis Penelitian	32
B. Definisi Operasional Variabel	33
C. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi	37
2. Sampel	38
D. Metode Pengumpulan Data	39

E. Instrumen Penelitian.....	41
1. Jenis dan Bentuk Instrumen	41
2. Prosedur Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data	43
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
2. Uji Asumsi Data	44
3. Pengujian Model Struktural (<i>Structural Model</i>).....	44
4. Uji Mediasi	45
5. Interpretasi Hasil	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	46
1. Pengumpulan dan Pembersihan (<i>cleaning</i>) Data	46
2. Demografi Responden.....	47
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
4. Uji Asumsi Data	51
5. Uji Hipotesis	53
B. Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 3.1</i>	Definisi Operasional Varibel	34
<i>Tabel 4.1</i>	Hasil Cleaning Data.....	47
<i>Tabel 4.2</i>	Nilai <i>Loading Factor</i>	49
<i>Tabel 4.3</i>	Nilai CR.....	50
<i>Tabel 4.4</i>	Uji Normalitas	55
<i>Tabel 4.5</i>	Goodness of Fit.....	53
<i>Tabel 4.6</i>	Uji Hipotesis Variabel Langsung.....	53
<i>Tabel 4.7</i>	Hasil Uji Mediasi Variabel Intervening	54

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.1</i>	Kerangka Konsep	29
<i>Gambar 4.1</i>	Grafik Statistik Demografi Responden	48
<i>Gambar 4.2</i>	Model SEM	52
<i>Gambar 4.3</i>	Uji Sobel Test untuk Variabel Intervening	54
<i>Gambar 4.4</i>	Tingkat Kemiringan Skewness	60