

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CHAT BARBER BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

**ORION YOGA PRATAMA**

**NIM: 1910412310012**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
BANJARMASIN  
2024**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN CHAT BARBER BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : Orion Yoga Pratama  
Nim : 1910412310012

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,  
Fakultas Ilmusosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

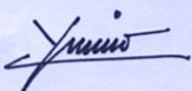
- a. Pembimbing  
Drs. Sugiharto, MS  
NIP. 195906151987031004
- b. Penguji I  
Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB  
NIP. 197604132000121002
- c. Penguji II  
M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM  
NIP. 197604142001121003

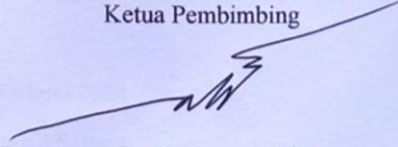
[.....]  
[.....]  
[.....]

Banjarmasin 17 April 2024

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

  
HJ. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB  
NIP. 197511052001122001

  
Drs. Sugiharto, MS  
NIP. 195906151987031004

Mengetahui

Dekan FISIP Universitas Lambung Mangkurat

  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197301221998021001

# SURAT TUGAS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 1190/UN8.1.13/KP.10.00/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara/i :

1. Drs. Sugiharto, MS
2. Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
3. M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung  
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Orion Yoga Pratama  
NIM : 1910412310012  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap  
Loyalitas Pelanggan Chat Barber Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 19 Maret 2024  
J a m a : 10.00 Wita s.d Selesai  
T e m p a t : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 14 Maret 2024  
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001



## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 19 bulan Maret tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1190/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 14 Maret 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Orion Yoga Pratama  
NIM : 1910412310012  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Chat Barber Banjarmasin  
Tempat Ujian : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)  
Waktu Ujian : 10.00 Wita s.d Selesai  
Nilai : 82 (A)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 19 Maret 2024

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, Orion Yoga Pratama  
1. Ketua : Drs. Sugiharto, MS  
2. Sekretaris : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB  
3. Anggota : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

Hj. Nuful Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 19751105 200112 2 001

## DAFTAR NILAI RATA-RATA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

### DAFTAR NILAI RATA-RATA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Orion Yoga Pratama  
NIM : 1910412310012  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Chat Barber Banjarmasin

| No.             | Nama Penguji                 | Nilai | Tanda Tangan    |
|-----------------|------------------------------|-------|-----------------|
| 1.              | Drs. Sugiharto, MS           | 82    |                 |
| 2.              | Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB | 81    |                 |
| 3.              | M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM | 83    |                 |
| Jumlah          |                              |       |                 |
| Nilai Rata-rata |                              | 82    | Nilai Akhir = A |

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 19 Maret 2024

#### Catatan :

| Angka    | Nilai | Bobot |
|----------|-------|-------|
| 80 - 100 | A     | 4,00  |
| 77 - 79  | A-    | 3,75  |
| 75 - 76  | B+    | 3,50  |
| 70 - 74  | B     | 3,00  |
| 66 - 69  | B-    | 2,75  |
| 61 - 65  | C+    | 2,50  |
| 55 - 60  | C     | 2,00  |
| 50 - 54  | D+    | 1,50  |
| 40 - 49  | D     | 1,00  |
| 0 - 39   | E     | 0     |

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Ridho-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan Chat Barber Banjarmasin”, sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa proposal ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan Ibu Noor Hidayati S.Sos., M.AB selaku sekretaris Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Akademik.

5. Bapak Drs. Sugiharto, MS selaku Dosen Pembimbing dalam menyusun Proposal Skripsi ini yang telah bersedia meluangkan waktunya di tengah kesibukan mengajar dan sabar dalam membimbing penulis, memberikan koreksi dan saran-saran hingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB selaku Dosen penguji I

7. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Dosen penguji II

8. Seluruh Dosen pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin telah Sabar dan Ikhlas mendidik, memberikan ilmu membantu yang Insya Allah bermanfaat

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, April 2024

**Orion Yoga Pratama**

NIM: 1910412310012

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan

1. Karya tulis skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan penguji.
3. Seluruh karay atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang undang yang berlaku.

Banjarmasin, April 2024  
Yang membuat pernyataan

**Orion Yoga Pratama**  
NIM: 1910412310012



## ABSTRAK

Orion Yoga Pratama, 1910412310012, 2024. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan Chat Barber Banjarmasin. Di bawah bimbingan: Sugiharto.

Tujuan penelitian ini untuk menguji secara parsial variabel bebas *Customer Relationship Management* terhadap variabel terikat Loyalitas Pelanggan di Chat Barber Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Chat Barber yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dengan jumlah 71 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* yaitu teknik *sampling insidental*. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan analisa data menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

Orion Yoga Pratama, 1910412310012, 2024. The Impact of *Customer Relationship Management* towards Customer Loyalty Chat Barber Banjarmasin. Under the guidance of: Sugiharto.

The purpose of this research to partially test independent variable *Customer Relationship Management* to dependent variable Customer Loyalty at Chat Barber Banjarmasin.

This research uses a quantitative approach. The sample in this study were Chat Barber customers who met the predetermined criteria with a total of 71 respondents with sampling techniques using non-probability sampling, namely incidental sampling techniques. Data collection techniques with questionnaires and data analysis using simple linear regression analysis.

The results of this study indicate that Customer Relationship Management (CRM) has a significant effect partially on customer loyalty.

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                 | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT TUGAS .....</b>                                       | <b>iii</b>  |
| <b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>                         | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR NILAI RATA-RATA .....</b>                            | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                     | <b>vi</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>                            | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                      | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                      | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                       | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                      | 9           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                     | 10          |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                    | 10          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                            | <b>11</b>   |
| 2.1 Landasan Teori .....                                       | 11          |
| 2.1.1 Pemasaran .....  | 11          |
| 2.1.2 Perilaku Konsumen.....                                   | 20          |
| 2.1.3 <i>Customer Relationship Management</i> .....            | 27          |
| 2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....                                 | 33          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                  | 39          |
| 2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....                        | 41          |
| 2.3.1 Hipotesis Penelitian .....                               | 41          |
| 2.3.2 Model Penelitian .....                                   | 42          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                         | <b>43</b>   |
| 3.1 Pendekatan Penelitian.....                                 | 43          |
| 3.2 Desain Penelitian .....                                    | 43          |
| 3.3 Lokasi Penelitian .....                                    | 43          |
| 3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....            | 43          |
| 3.4.1 Populasi.....  | 43          |
| 3.4.2 Besar Sampel .....                                       | 44          |
| 3.4.3 Teknik Sampling.....                                     | 44          |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel .....                        | 44          |
| 3.5.1 <i>Customer Relationship Management (CRM) (X1)</i> ..... | 45          |
| 3.5.2 Loyalitas Pelanggan (Y) .....                            | 46          |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....                              | 48          |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.6.1 Data Primer .....   | 48        |
| 3.6.2 Data Sekunder .....   | 48        |
| 3.7 Teknik Analisa Data .....   | 48        |
| 3.7.1 Skala Pengukuran .....  | 48        |
| 3.7.2 Statistik Deskriptif .....  | 49        |
| 3.7.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....  | 49        |
| 3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....  | 50        |
| 3.7.5 Analisis Regresi Sederhana .....  | 51        |
| 3.7.6 Alat Uji Hipotesis .....  | 51        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>   | <b>53</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....   | 53        |
| 4.1.1 Profil Responden.....   | 53        |
| 4.1.2 Hasil Statistik Deskriptif.....   | 57        |
| 4.2 Hasil Validitas dan Reliabilitas .....  | 63        |
| 4.2.1 Uji Validitas .....   | 63        |
| 4.2.2 Uji Reabilitas .....  | 64        |
| 4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....  | 64        |
| 4.3.1 Hasil Uji Normalitas .....  | 65        |
| 4.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....   | 67        |
| 4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....  | 68        |
| 4.5 Pengujian Hipotesis .....   | 69        |
| 4.5.1 Hasil Uji t (parsial) .....   | 69        |
| 4.5.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....   | 70        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN HASIL.....</b>  | <b>72</b> |
| 5.1 Intrepetasi Hasil Penelitian.....   | 72        |
| 5.1.1 Pengaruh <i>Customer Realtionship Management</i> (CRM) terhadap<br>Loyalitas Pelanggan..... | 72        |
| 5.2 Implikasi Hasil Penelitian .....  | 75        |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian .....   | 76        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>   | <b>77</b> |
| 6.1 Kesimpulan.....   | 77        |
| 6.2 Saran .....   | 77        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>80</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>84</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Pertumbuhan Ekonomi Menurut Kab Kota (Persen) .....                       | 2  |
| Tabel 1.2 Database UMKM Kota Banjarmasin .....                                      | 3  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....  | 39 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....  | 46 |
| Tabel 3.2 Skala Likert .....  | 48 |
| Tabel 3.3 Rentang kategori nilai rata-rata responden .....                          | 49 |
| Tabel 3.4 Interpretasi koefisien korelasi .....                                     | 52 |
| Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden.....                    | 53 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....                            | 54 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Responden.....                       | 55 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden .....                       | 56 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Responden .....                      | 57 |
| Tabel 4.6 Tanggapan terhadap variabel <i>Customer Relationship Management</i> ..... | 58 |
| Tabel 4.7 Tanggapan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....                 | 61 |
| Tabel 4.8 Hasil uji validitas .....   | 63 |
| Tabel 4.9 Hasil uji reabilitas .....  | 64 |
| Tabel 4.10 Hasil uji normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S).....            | 67 |
| Tabel 4.11 Hasil analisis regresi linier sederhana.....                             | 68 |
| Tabel 4.12 Hasil uji t (parsial).....   | 69 |
| Tabel 4.13: Hasil Uji Koefesien Determinasi .....                                   | 70 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Pertumbuhan PDRB Beberapa Lapangan<br>Usaha Kalimantan Selatan .....  | 1  |
| Gambar 1. 2 Pendapatan Per Tahun Chat Barber .....                                | 4  |
| Gambar 2.1 Fungsi Manajemen Pemasaran.....  | 13 |
| Gambar 2. 2 The Evolution of Marketing Management .....                           | 20 |
| Gambar 2.3 Model Penelitian .....   | 42 |
| Gambar 4. 1 Histogram hasil uji normalitas .....                                  | 65 |
| Gambar 4. 2 Hasil uji normalitas menggunakan <i>Normal Probability Plot</i> ..... | 66 |
| Gambar 4. 3 Hasil uji heteroskedstisitas menggunakan Scatterplot .....            | 67 |