



**ANALISIS MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN  
MELALUI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA RESTORAN PIZZA HUT CABANG  
DARMO SURABAYA**

**SKRIPSI**

Oleh:

**FELIKS ANGGIA B.K.P  
NIM 050810201091**

**JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**



**ANALISIS MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN  
MELALUI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA RESTORAN PIZZA HUT CABANG  
DARMO SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
dalam menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
Dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh:**

**FELIKS ANGGIA B.K.P  
NIM 050810201091**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibunda Endang Kristini Marpaung dan Ayahanda Hotman Petrick Panjaitan, yang selama ini telah mendoakan dan memberikan kasih sayang serta pengorbanan selama ini;
2. Keluarga Besar almarhum Mbah Kakung Mukri dan almarhum Ompu B.J. Panjaitan, terima kasih untuk semua doa dan dukungan;
3. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan;
4. Guru-guruku sejak SD hingga PT terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran.

## MOTTO

*Vini, Vidi, Vici*

Aku Datang, Aku Lihat, Aku Menang

*(Napoleon Bonaparte)*

SELALU TERSENYUM KETIKA MENJALANI KEHIDUPAN,  
SELALU BERSYUKUR ATAS SEMUA BERKAT YANG TELAH DIDAPATKAN

(PENULIS)

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feliks Anggia B.K.P.

NIM : 050810201091

Jurusan : Manajemen.

Konsentrasi : Pemasaran.

Judul : ANALISIS MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN  
MELALUI KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN PIZZA  
HUT CABANG DARMO SURABAYA.

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 23 Februari 2010

Yang menyatakan,

Feliks Anggia B.K.P.  
NIM. 050810201091

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS MANAJEMEN HUBUNGAN  
PELANGGAN MELALUI KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA RESTORAN PIZZA  
HUT CABANG DARMO SURABAYA.

Nama Mahasiswa : Feliks Anggia B. K. P.

NIM : 050810201091

Jurusan : Manajemen.

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran.

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Prof. Dr. H. R. Andi S, M.S.M.  
NIP. 196004131986031002

Dra. Sudarsih, M.Si  
NIP. 196212121992012001

Ketua Jurusan

Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si  
NIP. 196107291986032001

*Tanggal Persetujuan : 23 Februari 2010*

## PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas Berkat dan Hikmat yang diberikan oleh-Nya, sehingga penelitian yang berjudul “**ANALISIS MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN PIZZA HUT CABANG DARMO SURABAYA**” dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Moch. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen;
3. Ibu Dra. Susanti., M.Si dan Bapak Drs Achmad Ichwan, Dosen Pembimbing Akademik;
4. Bapak Prof. Dr. Andi Sularso, M.S.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Ibu Dra. Sudarsih, M. Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
6. Karyawan bagian akademik dan Tata Usaha Jurusan Manajemen;
7. Bapak Erick, Manajer Restoran Pizza Hut Cabang Darmo Surabaya beserta para stafnya;
8. Keluargaku, Mama Endang Kristini Marpaung dan Papa Hotman Petrick Panjaitan, adik-adikku Vita dan Ian terima kasih atas kasih sayang dan dukungannya;
9. Keluarga Besar Panjaitan dan Marpaung di Surabaya;
10. Friska Febriana Pardede, yang selalu setia menemani pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhirnya, *I Love You Sweetheart*;
11. *My best friends* di surabaya, Nehemiah dan Diana, semoga langgeng;
12. *My best friends* di kampus, Suryatama, Nathan, Alvin, Ditha, Martha, ayo terus berjuang!!!!!!
13. Teman-teman Manajemen 2005;
14. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis

## ABSTRAKSI

**ANALISIS MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN PIZZA HUT CABANG DARMO SURABAYA.** Feliks Anggia B.K.P; 050810201091.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kegunaan Manajemen Hubungan Pelanggan, tingkat kepentingan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan restoran Pizza Hut Cabang Darmo Surabaya, menganalisis hubungan masing-masing atribut layanan berdasarkan model struktural, sehingga kepuasan pelanggan tercapai.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *survey*. Alat analisis yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan adalah melalui *Structural Equation Model*. Variabel yang digunakan adalah dimensi Manajemen Hubungan Pelanggan yaitu manusia, proses/prosedur dan teknologi. Untuk variabel kualitas layanan yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan, kehandalan, dan empati. Dan kepuasan pelanggan yaitu harga, *convenience of acquisition* dan pengalaman karyawan.

Hasil analisis penelitian melalui *Structural Equation Model* dengan dibantu menggunakan software Amos 6 menunjukkan bahwa Manajemen Hubungan Pelanggan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 32,6%.

Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap kualitas layanan sebesar 85,7%, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 48,4% dan Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan sebesar 62,6%

Kata Kunci: Manajemen Hubungan Pelanggan; Kualitas Layanan; Kepuasan Pelanggan; *Structural Equation Model*.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PRAKATA</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	2
<b>1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian</b> .....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
<b>2.1 Pengertian Pemasaran</b> .....	4
<b>2.2 Pengertian Jasa</b> .....	4
<b>2.3 Manajemen Hubungan Pelanggan</b> .....	5
2.3.1 Pengertian Manajemen Hubungan Pelanggan.....	6
<b>2.4 Kepuasan Pelanggan</b> .....	15
2.4.1 Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.2 Konsep Pengukuran Kepuasan.....	19
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20
<b>2.5 Kualitas Layanan</b> .....	21
<b>2.6 Hasil Penelitian Terdahulu</b> .....	23
<b>2.7 Kerangka Konseptual</b> .....	25

2.8 Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Identifikasi Variabel.....	29
3.3 Definisi Variabel Operasional.....	29
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Populasi Dan Sampel.....	32
3.7 Metode Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.8 Metode Pengukuran.....	33
3.9 Lokasi Dan Waktu.....	33
3.10 Teknik Analisis Data.....	33
3.10.1 Uji Validitas-Reliabilitas.....	33
3.10.2 Uji Asumsi.....	34
3.10.3 Uji Kecocokan Model.....	35
3.11 Langkah Dan Kegiatan Analisis Data SEM (Structural Equation Model).....	36
3.12 Pengukuran Model Penelitian.....	39
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Deskripsi Responden.....	37
4.1.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	42
4.1.2.1 Variabel Manajemen Hubungan Pelanggan.....	42
4.1.2.2 Variabel Kualitas Layanan.....	44
4.1.2.3 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
4.1.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
4.1.4 Confirmatory Factor Analysis (CFA).....	50
4.1.5 Struktur Model Penelitian.....	51
4.1.6 Uji Kesesuaian Model.....	55
4.1.7 Pengujian Parameter.....	55
4.1.8 Analisis Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) Dan Fungsi Dalam Model.....	57
4.1.9 Pengujian Hipotesis.....	58
4.1.10 Hasil Hipotesis.....	59
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.2.1 Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.2.3 Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan.....	66

<b>4.2.4 Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelanggan Melalui Kualitas Layanan.....</b>	<b>67</b>
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>71</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Saat Ini.....	24
3.1 Uji Kesesuaian Model.....	38
4.1 Komposisi Usia Responden.....	37
4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	39
4.4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	40
4.5 Distribusi Frekuensi Pembelian Responden.....	40
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Manajemen Hubungan Pelanggan.....	41
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan.....	43
4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
4.9 Hasil Uji Reliabilitas dengan <i>Alpha Cronbach</i> ( ).....	48
4.10 Mahalanobis Terbesar.....	49
4.11 Nilai <i>Loading Factor</i> Indikator dari Konstruk.....	50
4.12 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	52
4.13 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Index Structural Final Model</i> .....	55
4.14 Estimasi Parameter <i>Final Model</i> .....	57
4.15 Koefisien Jalur Antar Variabel.....	56
4.16 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
4.17 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total.....	58
4.18 Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Perspektif Konvensional tentang Cara Kerja MHP Manajemen Hubungan Pelanggan (MHP).....	12
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3 Hubungan antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
4.1 Range Nilai Jawaban Manajemen Hubungan Pelanggan (MHP).....	43
4.2 Range Nilai Jawaban Kualitas Layanan (KL).....	45
4.3 Range Nilai Jawaban Kepuasan Pelanggan (KP).....	47
4.4 Model Diagram Alur Hubungan Kausalitas.....	52
4.5 Structural Model Penelitian Awal ( <i>Proposed Model</i> ).....	53
4.6 Structural Model Penelitian ( <i>Final Model</i> ).....	54
4.7 Koefisien Regresi <i>Standarized</i> dan Nilai <i>p value</i> Struktural Model Penelitian <i>Final Model</i> .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I. Kuesioner Responden.....	73
II. Frekuensi Biodata Responden.....	82
III. Hasil Uji Validitas.....	85
IV. Hasil Uji Reliabilitas.....	87
V. Frekuensi Responden.....	94
VI. Uji SEM Proposed Model.....	100
VII. Uji SEM Final Model.....	112