



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

***Pengaruh Costumer Relationship Marketing Dan
Switching Barriers Terhadap Loyalitas costumer
Dengan Switching Intention sebagai Variabel
Intervening Pada PT.TIKI Cabang Surabaya***

Ahmad Miftahul Fauzan
151500123

Dosen Pembimbing
Dr. Fachrudy As'ari, S.Psi., M.M dan
Siti Samsiyah, S.E., M.M.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**PENGARUH COTUMER RELATIONHIP
MARKETING DAN SWITCHING BARRIERS
TERHADAP LOYALITAS COSTUMER DENGAN
SWITCHING INTENTION SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PT.TIKI CAB.SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi
Sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas
PGRI Aibuana Surabaya

**AHMAD MIFTAHUL FAUZAN
NIM:151500123**

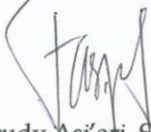
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA
SURABAYA 2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 22 - 07 - 2019

Dosen Pembimbing I



Dr. Fachrudiy As'ari, S.Psi., M.M.
NIP/NPP :1202612/DY

Dosen Pembimbing II



Siti Samsiyah, S.E., M.M.
NIP/NPP :1511749/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Costumer Relationship Martketing, Switching Barriers* terhadap Loyalitas Costumer dengan *Switching Intention* sebagai Variabel Intervening Studi Kasus PT.TIKI Cabang Surabaya.

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Ahmad Miftahul Fauzan
- b. NIM : 151500123
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat E-mail : ahmadforzax4@gmail.com

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I,



Dr. Fachrudiy Ajani, MM.,S.Pi
NIP/NPP. 1202612/DY

Surabaya, 08 Agustus 2019
Dosen Pembimbing II,



Siti Samsiyah, SE.,MM
NIP/NPP. 1511749/DY



Menyetujui Dekan,

Dra. Siti Istikhoroh, M. Si.
NIP: 19671019.199203.2001

Ketua Program Studi,



Tony Suilo W,SE,M.Pd.,MSM
NIP/NPP: 0709494/DY

LAMPIRAN 2

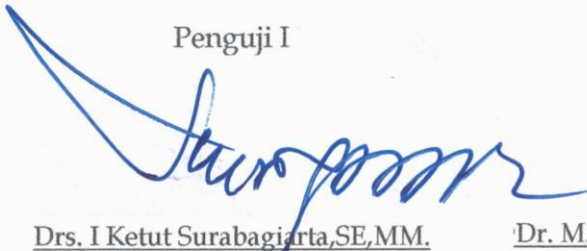
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan dietujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adibuana Surabaya

Hari : Jumat

Tanggal : 26 Juli 2019

Penguji I



Drs. I Ketut Surabagiarta, SE, MM.
NIP/NPP :1701834/DY

Penguji II



Dr. M. Afrizal M., SE., AK, MSA, CA, ACPA
NIP/NPP :1509745/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ahmad. Miftahul. F
NIM : 15-150-0123
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Univresitas PGRI
Adibuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "*Pengaruh Costumer Relationship Marketing, Switching Barriers terhadap Loyalitas Costumer dengan Switching Intention sebagai Variabel Intervening Studi Kasus PT.TIKI Cabang Surabaya*". yang saya usulkan dalam memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya Tahun Akademik (ditulis tahun) bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi) maka saya bersedia dituntut dan diporses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenenar-benarnya.

22-07-2019



ahul Fauzan
NIM:151500123

PRAKATA

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul "*Costumer Relationship Martketing, Switching Barriers terhadap Loyalitas Costumer dengan Switching Intention* sebagai Variabel Intervening pada PT.TIKI Cabang Surabaya" ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat dalam penyusunan skripsi pada jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya.

Segala penulisan skripsi ini tentunya penyusun mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Drs. H. Djoko Adi Waluyo, ST, MM, DBA selaku rector Universitas PGRI Adibuana Surabaya.
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE, Mpd, MSM selaku ketua program Studi Manajemen Universitas PGRI Adibuana Surabaya.
4. Bapak Dr.Fachrudy Asj'ari, S,psi, MM dan Ibu Siti Samsyiah, SE, MM selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Moh Kholil selaku divisi Manifest PT.TIKI Cab.Surabaya yang telah memberikan penelitian dalam penyusunan skripsi.
6. Kepada orang tua saya yang sangat saya cintai dan selalu mendukung , memotivasi dan doa restu

kepada saya dalam penyusunan skripsi ini dan dalam segala hal.

7. Kepada semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen Khususnya kelas A angkatan 2015 yang selalu menemani selama 4 tahun
8. Dan terima kasih untuk para nitizen yang selalu mengkritik dan mengganggu saya untuk tidak segera mengerjakan skripsi ini, salam sayang dari saya

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 21 Juli 2019

Ahmad Miftahul Fauzan

DAFTAR ISI

DAFTAR	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
MOTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat penelitian.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	18

2.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	18
2.2.3 Konsep Pemasaran.....	20
2.2.4 <i>Costumer Relationship Marketing</i>	21
2.2.5 Dimensi CRM	22
2.2.6 Strategi CRM.....	25
2.2.7 Indikator CRM.....	27
2.2.8 <i>Swirching Barriers</i>	28
2.2.9 Bentuk-bentuk <i>Switching Barriers</i>	29
2.2.10 Indikator <i>Switching Barriers</i>	32
2.2.11 <i>Switching Intention</i>	33
2.2.12 Faktor <i>Switching Intention</i>	33
2.2.13 Indikator <i>Switching Intention</i>	36
2.2.14 <i>Loyalitas Costumer</i>	36
2.2.15 Karakteristik <i>Loyalitas Costumer</i>	37
2.2.16 Tahapan <i>Loyalitas Costumer</i>	38
2.2.17 Faktor <i>Loyalitas Costumer</i>	39
2.2.18 Indikator <i>Loyalitas Costumer</i>	40
2.3 Kerangka Berfikir	40
2.4 Kerangka Konseptual	41
2.5 Hipotesis.....	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	45
3.2 Populasi,Sampel& Teknik Pengambilan Sampel	47
3.2.1 Populasi.....	47
3.2.2 Sampel	47
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	53
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.6.1 Uji Instrumen.....	57
3.6.2 Uji Analisis Data.....	61
3.6.3 Uji Regresi Dan Analisis Jalur	62
3.6.3 Uji Hipotesis	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Penyajian Data.....	67
4.1.1 Data Umum	67
4.1.2 Deskripsi Penelitian	76
4.1.3 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	79
4.2 Analisis Data Penelitian	84
4.2.1 Uji Instrumen Penelitian.....	84
4.2.2 Uji Analisis Jalur.....	90
4.2.3 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	95
4.2.4 Uji Koefisiensi Determinasi	97
4.3 Uji Hipotesis	99
4.3.1 Uji t	99
4.3.2 Pembahasan Hasil penelitian.....	102
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	105
5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

DAFTAR	HALAMAN
2.1 Penelitian Dan Perbandingan Terdahulu	16
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Jasa	79
4.5 Distribusi Frekuensi Responden CRM	80
4.6 Distribusi Frekuensi Responden Switching Barrier	81
4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Switching Intention	82
4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Loyalitas Costumer	83
4.9 Uji Reliabilitas	86
4.10 Uji Normalitas	88
4.11 Uji Homogenitas	89
4.12 Uji Signifikansi Dan Lineritas	90
4.13 Koefisien Jalur Regresi Model I	91
4.14 Hasil Nilai R Square 1	92
4.15 Koefisien Jalur Regresi Model II	93
4.16 Hasil Nilai R Square 2	94
4.17 Pengaruh Langsung	95
4.18 Koefisien Determinasi Model I	98
4.19 Koefisien Determinasi Model II	98

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR	HALAMAN
2.1 Kerangka berfikir	41
2.2 Kerangka Konseptual	42
3.1 Rancangan Penelitian	46
3.2 Analisis Jalur	64
4.1 Struktur Organisasi.....	71
4.2 Model Analisis Jalur	94

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi dan Revisi
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Sempro dan Persetujuan
- Lampiran 4 : Surat Bebas Plagiat
- Lampiran 5 : Kusioner
- Lampiran 6 : Tabulasi Data dan Data Rsponden
- Lampiran 7 : Hasil Olah Data SPP

