



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh *Content Marketing* dan *Switching Barrier* terhadap *Customer Retention* pada Produk Gundam di Qlaf Grade Surabaya

Leni Wulan Sari
171500190

Dosen Pembimbing
I Made Bagus Dwiarta, S.E. M.M.
Evita Purnaningrum, S.Si, M.S.i.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**PENGARUH *CONTENT MARKETING* DAN
SWITCHING BARRIER TERHADAP *CUSTOMER*
RETENTION PADA PRODUK GUNDAM DI QLAF
GRADE SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Leni Wulan Sari
171500190

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN


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

Tanggal : 18 Juni 2021

Dosen Pembimbing I


I Made Bagus Dwiarta, S.E.M.M
NIP : 1109598/DY

Surabaya, 18 Juni 2021
Dosen Pembimbing II


Evita Purnaningrum, S.S.i. M.S.i
NIP : 1504722/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Content Marketing dan Switching Barrier terhadap Customer Retention pada Produk Gundam di Qlaf Grade Surabaya

Identitas Mahasiswa


Nama : Leni Wulan Sari
NIM : 171500190
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Email : Lenisarisar@gmail.com

Dosen Pembimbing I

Surabaya, 18 Juni 2021

Dosen Pembimbing II


I Made Bagus Dwiarta, S.E.M.M.
NPP : 1109598 / DY


Evita Purnaningrum, S.S.i, M.S.i.
NPP : 1504722 / DY


Mengetahui,

Drs. H. Teguh Purwanto, M.M.
NIP : 9601222.199003.1001


Mengetahui,
Ketua Program Studi

I Made Bagus Dwiarta, S.E.M.M.
NPP : 1109598 / DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

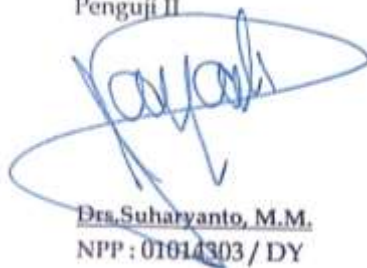
Pada Hari : Sabtu
Tanggal : 17 Juli
Tahun : 2021

Penguji I



Dr. Fachrudin An'ari, S.Psi., M.M.
NPP: 1202612 / DY

Penguji II



Des. Suharyanto, M.M.
NPP : 01014303 / DY

KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRobbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Content Marketing dan Switching Barrier terhadap Customer Retention pada Produk Gundam di Qlaf Grade Surabaya**".

Selama proses penulisan hingga terselesainya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. M. Soebandowo, M.S., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. Teguh Purwanto, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya .
4. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Evita Purnaningrum, S.S.i.,M.S.i. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi.
5. Dr. Fachrudiy Asj'ari, S.Psi., M.M. selaku Dosen Penguji I dan dan Drs. Suharyanto, M.M. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi.
6. Terima kasih kepada kedua orang tua, saudara, kekasih hati , pimpinan perusahaan serta teman-teman tersayang baik teman kantor, teman rumah, teman kampus yang sudah mensupport dan mendukung saya selama penyusunan skripsi ini .

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

Surabaya, 18 Juni 2021

Leni Wulan Sari

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Leni Wulan Sari

NIM : 171500190

Program Studi : Manajemen


Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "*Pengaruh Content Marketing dan Switching Barrier terhadap Customer Retention pada Produk Gundam di Qlaf Grade Surabaya*" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 bersifat original. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 18 Juni 2021

Mahasiswa,




Leni Wulan Sari
NIM : 171500190

DAFTAR ISI

HALAMAN	
JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vvii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xivi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TELAAH PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16

2.2	Landasan Teori	30
2.2.1	Pemasaran	30
2.2.2	Content Marketing	31
2.2.2	Swtiching Barrier	36
2.2.2	Customer Retention	39
2.2.2	Swtiching Barrier	36
2.3	Hubungan Antar Variabel	44
2.2.1	Hubungan Content Marketing dengan Customer Retention	44
2.2.2	Hubungan Switching Barrier dengan Customer Retention	45
2.4	Kerangka Konseptual	46
2.5	Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN		49
3.1	Rancangan Penelitian	49
3.2	Populasi dan Sampel	49
3.3	Jenis dan Sumber Data	51
3.4	Teknik Pengumpulan Data	49
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	54
3.6	Teknik Analisa Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Hasil Penelitian	55
4.1.1	Gambaran Usaha	55
4.1.2	Penyajian Data Penelitian	76

4.1.3 Analisa Data	85
4.2 Pembahasan	104
BAB V PENUTUP	91
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	93

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	77
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Responden Variabel Content Marketing.....	49
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Responden Variabel Switching Barrier	49
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Responden Variabel Customer Retention.....	49
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Responden Variabel Content Marketing.....	49
Tabel 4.2. Hasil Perhitungan Spss Uji Validitas variable Content Marketing.....	49
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan	49
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan	49
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan	49
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan	49
Tabel 4.3. Penerimaan dan Penolakan H0 uji t.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	47
Gambar 3.1. Rancangan Penelitian	49
Gambar 3.2. Penerimaan dan Penolakan H0 uji t	62
Gambar 3.2. Penerimaan dan Penolakan H0 uji F	63
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	66
Gambar 4.2. Website Qlaf Grade	70
Gambar 4.3. Toko Online Qlaf Grade di e-commerce Shopee	70
Gambar 4.4. Toko Online Qlaf Grade di e-commerce Tokopedia	71
Gambar 4.5. Toko Online Qlaf Grade di e-commerce Bibli	71
Gambar 4.6. Toko Online Qlaf Grade di e-commerce Bukalapak	71
Gambar 4.7. Toko Online Qlaf Grade di e-commerce Youtube	72
Gambar 4.8. Toko Online Qlaf Grade di e-commerce Instagram	73
Gambar 4.9. Toko Online Qlaf Grade di e-commerce Lazada	73

DAFTAR LAMPIRAN

Berita acara Bimbingan Skripsi.....	1
Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi.....	2
Surat Izin Penelitian.....	3
Berita Acara Ujian Proposal.....	4
Kartu Bimbingan Skripsi.....	5
Surat Pengantar Plagiasi.....	6
Surat Bebas Plagiasi.....	7
Kuesioner.....	8
Tabulasi Data.....	9
Distribusi Responden.....	10
Output SPSS.....	11