

**Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap
Customer Loyalty dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel
*Intervening***

(Studi Kasus pada Konsumen Mixue di Jabodetabek)

**Hana Zahida
1707619062**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana
Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2023**

The Influence of Customer Relationship Management (CRM) on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable

(Case Study on Mixue Consumers in Jabodetabek)

Hana Zahida

1707619062



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Thesis Submitted to Fulfill the Requirements for the Bachelor's Degree in
Business Education at the Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta**

**BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2023**

ABSTRAK

HANA ZAHIDA, Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada Konsumen Mixue di Jabodetabek).

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh *customer relationship management* (CRM) terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening*. Responden yang terlibat dalam penelitian ini merupakan konsumen Mixue yang berdomisili di Jabodetabek, berusia 17 tahun ke atas, dan pernah mengonsumsi produk Mixue sebanyak lima kali dalam tiga bulan terakhir. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik SEM AMOS untuk menganalisis data yang diperoleh dari 200 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CRM berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, CRM berpengaruh terhadap *customer loyalty*, *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *customer loyalty*, dan CRM berpengaruh terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*

ABSTRACT

HANA ZAHIDA, The Influence of Customer Relationship Management (CRM) on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study on Mixue Consumers in Jabodetabek)

This research aims to investigate the influence of customer relationship management (CRM) on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. The respondents involved in this study are Mixue consumers residing in Jabodetabek, aged 17 and above, who have consumed Mixue products at least five times in the last three months. The collected data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS to analyze data obtained from 200 respondents. The results of this study indicate that CRM has an effect on customer satisfaction, CRM influences customer loyalty, customer satisfaction affects customer loyalty, and CRM affects customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: Customer Relationship Management, Customer Loyalty, Customer Satisfaction

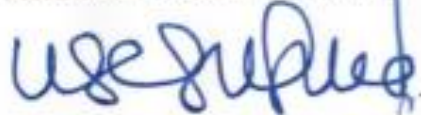


Lembar Pengesahan Skripsi

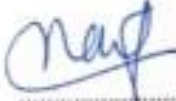



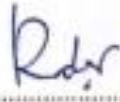
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D.
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadilah F., S.pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Ketua)		11/08/2023
2	Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIDN. 0002038107 (Penguji Ahli 1)		11/08/2023
3	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Penguji Ahli 2)		15/08/2023
4	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)		11/08/2023
5	Rahmi, S.E., M.S.M NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		11/08/2023

Nama : Hana Zahida
No. Registrasi : 1707619062
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 1 Agustus 2023

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hana Zahida

NIM : 1707619062

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada Konsumen Mixue di Jabodetabek).

Dengan ini menyatakan bahwa karya beserta Laporan Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya penelitian sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya penelitian orang lain.

Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 29 Agustus 2023



Hana Zahida

NIM. 1707619062

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya yang senantiasa melimpahkan keberkahan dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Negeri Jakarta dan meraih gelar S.Pd.

Penulisan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan dan dukungan berbagai pihak yang dengan ikhlas memberikan kontribusi, baik dalam bentuk pengetahuan, waktunya, maupun dukungan moral. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Orang tua tercinta dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam setiap langkah perjalanan penulis. Kalian adalah sumber inspirasi dan kekuatan bagi Peneliti.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pdi, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
3. Ika Febrilia SE. MM., dan Rahmi SE. MSM., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang sabar dan penuh pengertian, atas bimbingan, arahan, dan dukungannya sepanjang penulisan skripsi ini. Terima kasih atas wawasan dan ilmu yang telah diberikan.
4. Teman-teman seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, kalian telah menjadi sahabat sekaligus keluarga dalam perjalanan kuliah. Dukungan, diskusi, dan semangat kalian menjadi pendorong bagi peneliti untuk terus berusaha dan berkembang.
5. Responden yang telah dengan sukarela meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian. Tanpa partisipasi kalian, penelitian ini tidak akan terwujud.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam bidang ilmu pengetahuan dan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian lanjutan di masa depan.

Jakarta, 5 Juli 2023

Hana Zahida