

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

(Studi Kasus pada Mahasiswa FEB Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan oleh :

GERARDUS PHILMARIRO WEWO MUGA

NPM ; 14420040

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2019**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gerardus Philmariro Wewo Muga
NPM : 14420040
Alamat : Pakis Wetan V/24 Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA"** Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 27 Februari 2019
Yang membuat pernyataan



(Gerardus Philmariro)
NPM : 14420040

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER*
***RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN**
MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

Diajukan Oleh :

GERARDUS PHILMARIRO WEWO MUGA

NPM : 14420040

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



DWI INDAH MUSTIKORINI, SE., MM

Tanggal, 11-02-2019

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si.

Tanggal, 11-02-2019

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

Diajukan Oleh :

GERARDUS PHILMARIRO WEWO MUGA
NPM : 14420040

Susunan Dewan Penguji

Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing



Dwi Indah Mustikorini, SE, MM

Ketua Tim Penguji



Drs. EC. Redy Eko Hari Suprpto, MM

Anggota Tim Penguji



Wiwik Herawati S.E MM

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal.....**



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan YME yang telah memberikan rahmat, serta kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Ada pun judul skripsi ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA”**.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena mungkin terdapat kesalahan maupun kekurangan baik mengenai teknik penulisan maupun materi pembahasannya, yang semuanya tidak lepas dari keterbatasan kemampuan serta pengetahuan penulis. Oleh sebab itu dengan kerendahan hati, penulis membuka untuk menerima saran dan kritik dari semua pihak yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis berusaha untuk menyajikan dan menampilkan sebaik mungkin, namun penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak, skripsi ini tidak akan selesai. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati, mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

2. Bapak Drs.Ec Iman Karyadi, MM.,Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah,SE,M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu serta dengan penuh kesabaran membantu penulis dalam mengarahkan, membimbing, serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM. Selaku Dosen Wali, terima kasih selama ini membimbing saat perkuliahan.
6. Kepada keluarga besar penulis Khususnya Orang tua, Maria Kasmiati dan Philipus Muga Wewo
7. Kepada teman-teman Rea Reo, OMK Redemptor Mundi, Pengurus UIC, Mulmed UIC, yang selalu mendorong dan mendukung
8. Kepada Rm. Adrian Adiredjo, OP, Dessy Ira Hwati, Christian Viming, Desi Magaretta, Yoga Mulyadi, Okai Wahyudi, Michael Beltho, Albertus Affandi, Dian Hermin, Detricia Tedjawidjaja, Reza Sinatrya, Pawestri Puspita, Daniel Sergio, dan Chaterine Tjung terima kasih untuk dukungannya.
9. Kepada teman-teman kelas manajemen A dan semua angkatan tahun 2014 semoga semua sukses bersama.

Semoga Tuhan YME memberikan limpahan rahmat dan membalas budi baik mereka atas segala jasa dan kebaikannya serta bantuan yang diberikan kepada penulis. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai tambahan pengetahuan, maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya,

Gerardus Philmariro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran	9
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.2. Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.3. <i>Customer Relationship Management</i>	15

2.3.1. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	15
2.2.2. Indikator <i>Customer Relationship Management</i>	16
2.2.2. Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	18
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5. Penelitian Sebelumnya.....	22
2.6. Hipotesis dan Model Analisis.....	24
2.6.1. Hipotesis.....	24
2.6.2. Model Analisis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Pendekatan Penelitian	26
3.2. Populasi dan Sampel	26
3.2.1. Populasi	26
3.2.2. Sampel.....	27
3.3. Identifikasi Variabel.....	27
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4.1. Kualitas Pelayanan (X_1).....	28
3.4.2. <i>Customer Relationship Management</i> (X_2).....	28
3.4.1. Kepuasan Pelanggan (Y).....	29
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5.1. Jenis Data	30
3.5.2. Sumber Data.....	31
3.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	31
3.7. Teknik Analisis	32
3.7.1. Uji Validitas	32
3.7.2. Uji Reliabilitas	32
3.7.3. Uji Model Analisis	33
3.7.4. Koefisien Determinasi Berganda	33
3.7.5. Uji Hipotesis (Uji T)	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	36
4.1.1. Sejarah Singkat Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.....	36
4.1.2. Visi, Misi, Tujuan dan Motto.....	37
4.1.3. Lambang dan Nama	38
4.2. Deskripsi Identitas Responden.....	40
4.2.1. Deskripsi Variabel Penelitian	42
4.2.1.1. Deskripsi Variabel Penelitian (X_1).....	42
4.2.1.2. <i>Customer Relationship Management</i> (X_2)	43
4.2.1.3. Kepuasan Mahasiswa (Y).....	44
4.3. Hasil Analisis Data.....	44
4.3.1. Hasil Pengujian Validitas	44
4.3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas	46
4.3.3. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	47
4.4.3.1. Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	49
4.3.4. Hasil Pengujian Hipotesis	50
4.3.4.1. Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	50
4.3.4.2. Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji T)	51
4.3.4.3. Hasil Pengujian Hipotesa 3	54
4.4. Pembahasan.....	55
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 58
5.1. Simpulan	58
5.2. Saran	59
5.3 Keterbatasan.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Data Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Data Usia Responden	41
Tabel 4.3 Kategori Mean Masing-masing Variabel	42
Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	43
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Customer Relationship Management</i> (X_2)	44
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)..	45
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	46
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Customer Relationship Management</i> (X_2)	46
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	47
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas	48
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi Berganda	50
Tabel 4.12 Hasil Analisa Uji F	51
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji t.....	52
Tabel 4.14 <i>Standardized Coefficient Beta</i>	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3.1 Kurva Uji t	35
Gambar 4.1 Lambang Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.....	39
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji F.....	51
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	53
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (X_2) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).....	54

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	KUESIONER
LAMPIRAN II	KARAKTERISTIK RESPONDEN
LAMPIRAN III	HASIL TANGGAPAN RESPONDEN
LAMPIRAN IV	HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *customer relationship management* terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*, yang artinya teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jumlah sampel sebanyak 93 responden yang memiliki kriteria : mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan maksimal angkatan 2014. Pengolahan data penelitian menggunakan teknik analisis regresi liner berganda dengan bantuan program SPSS 16.

Berdasarkan pengujian hipotesis pada penelitian, maka diperoleh hasil bahwa pertama, kualitas pelayanan (X_1) dan *customer relationship management* (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dengan besarnya $F_{hitung} (66,576) > F_{tabel} (3,947)$ dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Kedua, kualitas pelayanan (X_1) dan *customer relationship management* (X_2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) $T_{hitung} 7,809 > T_{tabel} 1,987$ dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 . Ketiga, variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dengan nilai *Standardized Coefficient Beta* sebesar 0,568.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *customer relationship management*, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

This research intended to examine the impact of service quality and customer relationship management to student satisfaction toward Faculty of Business and Economy of Wijaya Kusuma University in Surabaya. The research sample taken using non-probability sampling with purposive sampling procedure, which mean the sample determined with certain considerations. The sample of the research is 93 respondent with criteria: an active college student of Faculty of Business and Economy of Wijaya Kusuma University with maximum year '14 student as sample. Data processed using multiple linear regression analysis using SPSS 16.

Based on the hypothesis on research, the result is, firstly, service quality (X_1) and customer relationship management (X_2) simultaneously significantly affect student satisfaction (Y) with $F_{hitung?}$ of (66,576) > $F_{tabel?}$ (3,947) and the significance level of 0,000 which smaller than 0,05. Secondly, service quality (X_1) and customer relationship management (X_2) partially, had significant effect toward student satisfaction (Y) T_{hitung} 7,809 > F_{tabel} 1,987 and significance level of 0,000 which smaller than 0,03. Lastly, service quality variable (X_1) had dominant influence towards student satisfaction (Y) with Standardized Coefficient Beta score of 0,568

Keywords: *Service quality, customer relationship management, customer satisfaction*