

HALAMAN MOTTO

Don't worry about anything. Trust in yourself that you can do it, and always remember that Allah SWT is the best helper.

“..Jika bukan karena Allah yang memampukan,
aku mungkin sudah lama menyerah”
(QS. Al-Insyirah: 05-06)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(QS. Al-Baqoroh: 286)

“Melamban bukan hal yang tabu, kadang itu hal yang kau butuh bersandar
hibahkan benabmu, tak perlu kau berhenti kurasi, ini hanya sementara, bukan
ujung dari rencana”

-Perunggu-

*“Everything you lose
is a step you take”*

*“ I survived
Not all is well, but it ends well”*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat, kekuatan, dan petunjuk-Nya sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang terkasih dan semua pihak yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik dan kehidupan saya:

1. Bapak Bambang Irianto A.Md. dan ibu Surtinah, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, semangat, dan pengorbanan tiada henti dalam setiap langkah hidup saya. Terima kasih atas keikhlasan, nasihat, dan doa yang tak henti kalian panjatkan yang menjadi sumber kekuatan saya.
2. Saudara kandung saya Juna Rizky Suryanti dan Vanessa Rahma Wati, serta ipar saya Vira Mulyawati yang turut memberikan doa, motivasi dan dukungan. Tak lupa Eaj Park, Johnny Suh, semua member NCT tanpa terkecuali dan autor AU yang selalu menghibur ketika penulis merasa bosan dalam penulisan karya ini.
3. Ibu Kholifah, S.E., M.M selaku dosen pembimbing, yang dengan sabar membimbing saya dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas arahan, ilmu, dan waktu yang Ibu berikan. Setiap masukan yang diberikan menjadi bekal berharga dalam penyempurnaan karya ini.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar di lingkungan kampus, terima kasih atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Pengajaran dan keteladanan Bapak/Ibu menjadi bekal penting dalam perjalanan saya sebagai insan akademik.

5. Teman seperjuangan sekaligus saudara di grup Absurd dan Wiji, terimakasih atas kehadirannya yang selalu menemani dalam susah maupun duka penulis.
6. Sahabat saya Helen Saputri, Hapsari Wahwuning Dianasih, dan Arum Lestari, terimakasih atas waktu yang selalu ada disaat penulis butuhkan dan selalu ada disaat penulis kesusahan.
7. Diri saya sendiri, terima kasih karena tidak menyerah, meski banyak tantangan dan keraguan yang harus dihadapi. Proses ini telah mengajarkan arti ketekunan, kesabaran, dan kepercayaan pada diri sendiri.
8. Almamater tercinta, yang telah menjadi rumah ilmu, tempat saya belajar dan tumbuh, membentuk karakter dan memperluas wawasan. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu, khususnya di Program Studi Bisnis Digital, dan menjadi awal dari langkah saya selanjutnya.

Akhirnya, skripsi ini tidak hanya menjadi simbol akademik semata, tetapi juga menjadi bukti dari perjalanan panjang, perjuangan, dan doa yang selama ini menyertai saya. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi siapa pun yang membacanya.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Banana Bread & Cakes di Kabupaten Kebumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui software SmartPLS 4.0. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih secara purposive. Hasil analisis menunjukkan bahwa CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. Sebaliknya, kepuasan pelanggan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Implikasi dari penelitian ini adalah memberikan masukan praktis bagi pelaku bisnis, khususnya UMKM di sektor makanan dan minuman, dalam merancang strategi manajemen hubungan pelanggan yang berfokus pada peningkatan kepuasan untuk mendorong loyalitas. Secara teoritis, penelitian ini turut memperkuat model konseptual tentang pentingnya kepuasan sebagai penghubung dalam pembentukan loyalitas pelanggan di era digital.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Banana Bread & Cakes di Kabupaten Kebumen)”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Bangsa.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa capaian ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Gunarso Wiwoho, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Putra Bangsa, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam proses pembelajaran selama masa studi.
2. Bapak Anton Prasetyo, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Bangsa, atas segala dukungan dan arahannya.
3. Ibu Kholifah, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Seluruh dosen dan staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Bangsa, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua tercinta bapak Bambang Irianto A.Md. dan ibu Surtinah, atas doa, cinta, dukungan, dan semangat yang tiada henti, yang menjadi sumber kekuatan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh pelanggan Banana Bread & Cakes di Kabupaten Kebumen, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sebagai bagian dari penelitian ini.
7. Teman-teman seperjuangan di Program Studi S1 Bisnis Digital, yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan yang berharga selama menempuh pendidikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Walaupun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca yang membutuhkan referensi terkait topik ini.

Kebumen, 31 Juli 2025

Nugraheni Fitriana
NIM. 210100194

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9

2.1. Tinjauan Teori	9
2.1.1. Customer Relationship Management (CRM)	9
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3. Loyalitas pelanggan	20
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Hubungan Antar Variabel	25
2.3.1 Hubungan Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4. Model Empiris	27
2.5. Hipotesis.....	28
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Objek dan Subjek Penelitian.....	29
3.1.1 Objek.....	29
3.1.2 Subjek	30
3.2. Variabel Penelitian.....	30
3.3. Definisi Operasional Variabel	31
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	36
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6. Populasi dan Sampel.....	38
3.7. Teknik Analisis	40
3.7.1 Analisis Deskriptif	40
3.7.2 Analisis Statistik	41
3.8. Alat Analisis Data	41
3.8.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	42

3.8.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	44
BAB IV	47
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Analisis Deskriptif	47
4.2. Analisis Statistik.....	53
4.3. Pembahasan	62
BAB V	69
SIMPULAN	69
5.1. Simpulan	69
5.2. Keterbatasan	70
5.3. Implikasi.....	71
5.3.1 Implikasi Praktis	Error! Bookmark not defined.
5.3.2 Implikasi Teoritis	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	0

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	52
Tabel 4. 5 <i>Outer Loading</i>	56
Tabel 4. 6 <i>Hasil Coss Loading</i>	57
Tabel 4. 7 Variance Extarcted, Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	58
Tabel 4. 8 Nilai <i>R-Square</i>	59
Tabel 4. 9 <i>Pengujian Hipotesis</i>	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Model Struktural	54
Gambar 4. 2 Model Pengukuran	55
Gambar 4. 3 Outer Model Variabel CRM, Kepuasan Pelanggan, Dan Loyalitas Pelanggan	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	0
Lampiran 2. <i>Rekapitulasi Hasil Kuesioner</i>	5
Lampiran 3. Hasil Uji	7
Lampiran 4. Kartu Konsultasi Skripsi	10
Lampiran 5. Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal	11

