

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, CITRA PERUSAHAAN DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PURWACARAKA MUSIC STUDIO PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

**Oleh:  
TRI WIBOWO  
1402010128**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2019**

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, CITRA PERUSAHAAN DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PURWACARAKA MUSIC STUDIO PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen S1

**Oleh:  
TRI WIBOWO  
1402010128**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, CITRA PERUSAHAAN DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PURWACARAKA MUSIC STUDIO PURWOKERTO



SKRIPSI

Oleh:

TRI WIBOWO

1402010128

Diperiksa dan disetujui oleh:  
Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Arini", is written over a faint circular stamp.

Arini Hidayah, S.E., M.Si.  
NIK. 2160341




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : TRI WIBOWO  
NIM : 1402010128  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi: Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : **Pengaruh *Relationship Marketing*, Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Purwacaraka Music Studio Purwokerto**

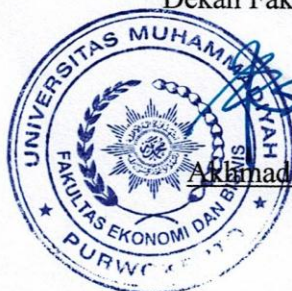
telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, S.E., M.Si. (  )  
Anggota 1 : M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si. (  )  
Anggota 2 : Purnadi, S.E., M.Si. (  )

Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 22 Agustus 2019

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Aklamad Darmawan, S.E., M.Si.  
NIK. 2160148

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Wibowo  
NIM : 1402010128  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH RELATIONSSHIP MARKETING, CITRA  
PERUSAHAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN PURWACARAKA MUSIC STUDIO  
PURWOKERTO ”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada tanggal : 22 Agustus 2019  
Yang menyatakan,



Tri Wibowo

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TRI WIBOWO  
NIM : 1402010128  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi: Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil dari penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 22 Agustus, 2019  
Yang membuat pernyataan



Tri Wibowo

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PURWACARAKA MUSIC STUDIO PURWOKERTO”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Anjar Nugroho selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Hermin Endratno, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si. dan Purnadi, S.E., M.Si. selaku dosen Penguji yang telah bersedia memberikan berbagai saran dan kritik membangun serta evaluasi demi kesempurnaan skripsi ini.

6. Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada peneliti semenjak awal kuliah hingga lulus.
7. Kedua orang tua tercinta atas kasih sayang, nasehat, do'a dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
8. Saudara, kerabat dan rekan-rekan, terimakasih atas dukungannya selama penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman Jurusan Manajemen atas kebersamaan selama ini.
10. Semua pihak yang telah membantu peneliti, baik secara moril maupun materiil, semoga mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT.

Peneliti menyadari sepenuhnya atas kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Namun demikian, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Purwokerto, 22 Agustus, 2019

Peneliti

## MOTTO

*Do'a, ibadah dan amal sholeh adalah pondasi rizki dan keberkahan hidup*

*Bekerja keraslah sampai sesuatu yang mahal terlihat murah*



## PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan teruntuk:  
Kedua orang tua tercinta atas kasih sayang, nasehat, do'a dan dukungan selama ini

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PURWACARAKA MUSIC STUDIO PURWOKERTO**

Tri Wibowo<sup>1</sup>, Arini Hidayah<sup>2</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[wibowotri605@gmail.com](mailto:wibowotri605@gmail.com)  
[hidayaharini99@yahoo.co.id](mailto:hidayaharini99@yahoo.co.id)

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *relationship marketing*, citra perusahaan dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Purwacaraka Music Studio Purwokerto. Jenis penelitian ini adalah survei pada konsumen Purwacaraka Music Studio Purwokerto. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah siswa dan konsumen yang membeli produk alat musik di Purwacaraka Music Studio Purwokerto. Berdasarkan rumus Slovin, maka ukuran sampel ditentukan sebanyak 80 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Selanjutnya, metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *relationship marketing*, citra perusahaan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan *relationship marketing*, citra perusahaan maupun kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Purwacaraka Music Studio Purwokerto.

**Kata kunci:** *Relationship marketing*, citra perusahaan, kualitas layanan, loyalitas konsumen

**THE EFFECT OF RELATIONSHIP MARKETING, CORPORATE IMAGE  
AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS' LOYALTY OF  
PURWACARAKA MUSIC STUDIO PURWOKERTO**

*Tri Wibowo<sup>1</sup>, Arini Hidayah<sup>2</sup>*

*Economics and Business Faculty  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[wibowotri605@gmail.com](mailto:wibowotri605@gmail.com)  
[hidayaharini99@yahoo.co.id](mailto:hidayaharini99@yahoo.co.id)*

**ABSTRACT**

*The aim of this research was to analyze the effect of relationship marketing, corporate image and service quality on customers' loyalty of Purwacaraka Music Studio Purwokerto. Type of this research was survey toward customers of Purwacaraka Music Studio Purwokerto. Population within study was all students and consumers who purchase the musical instrument products at Purwacaraka Music Studio Purwokerto. Based on the result of Slovin formula, sample size was determined of 80 respondents with sampling method uses convenience sampling. Furthermore, technique of data analysis within study uses multiple regression analysis. Based on the result of multiple regression analysis, it can be concluded that relationship marketing, corporate image and service quality have a significant simultaneously effect on customers' loyalty, and relationship marketing, corporate image as well as service quality has a partially significant effect on customers' loyalty of Purwacaraka Music Studio Purwokerto.*

**Keywords:** *Relationship marketing, corporate image, service quality, customers' loyalty.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>xvi</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	9
1. Loyalitas Konsumen .....	9
2. <i>Relationship Marketing</i> .....	13
3. Citra Perusahaan .....	15
4. Kualitas Layanan .....	17
B. Penelitian Terdahulu .....	20
C. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	23
D. Hipotesis Penelitian.....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS**

A. Metode Penelitian .....	28
B. Metode Analisis.....	32

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Purwacaraka Music Studio .....	39
B. <i>Respon Rate</i> .....	40
C. Karakteristik Responden .....	40
D. Hasil Analisis dan Pembahasan .....	44
1. Uji Instrumen Penelitian .....	44
2. Uji Asumsi Klasik.....	47
3. Analisis Regresi Berganda.....	49
4. Pengujian Hipotesis .....	53
5. Pembahasan Hasil Penelitian .....	55

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	64
B. Keterbatasan Penelitian.....	64
C. Saran .....	65

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian-Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 4.1. <i>Respon Rate</i> Kuesioner .....	40
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	42
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4.6. Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Produk/Jasa.....	43
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan .....	43
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Relationship Marketing</i> ( $X_1$ ) .....	44
Tabel 4.9. Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan ( $X_2$ ).....	45
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ).....	45
Tabel 4.11. Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas konsumen (Y)	45
Tabel 4.12. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	46
Tabel 4.13. Ringkasan Hasil Uji Normalitas Data .....	47
Tabel 4.14. Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.15. Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Tabel 4.16. Hasil Analisis Regresi Berganda .....	49
Tabel 4.17. Hasil Uji F Regresi.....	51
Tabel 4.18. <i>Output</i> Koefisien Determinasi .....	52
Tabel 4.19. Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Variabel Loyalitas Konsumen..	56
Tabel 4.20. Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Variabel <i>Relationship Marketing</i>	58
Tabel 4.21. Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Variabel Citra Perusahaan .....	60
Tabel 4.22. Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Variabel Kualitas Layanan .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Penelitian.....	26
2. Kurva Uji F.....	51
3. Kurva Uji t.....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	70
2. Data Deskripsi Responden .....	76
3. Data Frekuensi Responden.....	80
4. Tabulasi Jawaban Responden.....	82
5. Output Uji Validitas Kuesioner.....	86
6. Output Uji Reliabilitas.....	90
7. Data Variabel Penelitian.....	94
8. Output Uji Asumsi Klasik.....	96
9. Output Analisis Regresi Berganda.....	98
10. Tabel r Product Moment .....	99
11. Tabel Distribusi F .....	100
12. Tabel Distribusi t.....	101