

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* (CRM), DESAIN PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SWAROVSKI GALAXY MALL
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH :
ELLY DWI SAFITRI
NPM : 1121700012

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2021**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (CRM), DESAIN PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SWAROVSKI GALAXY MALL
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH :
ELLY DWI SAFITRI
NPM : 1121700012

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2021**

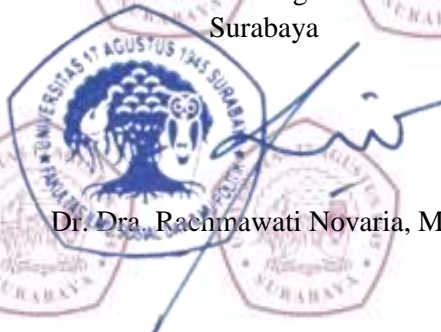
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Elly Dwi Safitri

NPM : 1121700012

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), Desain Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Swarovski Galaxy Mall Surabaya

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya



Dr. Dra. Raenawati Novaria, M.M.

Surabaya, 10 Juli 2021
Disetujui oleh
Dosen pembimbing



Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 10 Juli 2021

Dewan Penguji:

1. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M

Ketua

()

2. Drs. Agung Pudjiyanto, M.M

Anggota


()

3. Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S

Anggota

()

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dekan,


Dr. Rachmawati Novaria, M.M

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Elly Dwi Safitri

NPM : 1121700012

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), Desain Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Swarovski Galaxy Mall Surabaya.

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/ atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 10 Juli 2021
Yang membuat pernyataan



(Elly Dwi Safitri)



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ELLY DWI SAFITRI
NBI : 1121700012
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive
Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

Pengaruh Customer Relationship Management (CRM),
Desain Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Pelanggan Swarovski Galaxy Mall Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-
Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau
memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 10 Juli 2021

Yang Menyatakan,



(Elly Dwi Safitri)

MOTTO

“Kalo kamu yakin ada pelangi setelah hujan, maka kamu harus lebih yakin ada kebahagiaan setelah perjuangan”

“Jika kamu gagal, bukan berarti hidup ini berakhir karena kamu masih punya kesempatan untuk memperbaikinya di hari esok”

“Kesuksesan bukan tentang seberapa banyak uang yang kamu hasilkan, tapi seberapa besar kamu bisa membawa perubahan untuk hidup orang lain”
(Michelle Obama)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya dengan penuh kesadaran saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada saya untuk dapat menyelesaikan skripsi dan memberikan kesempatan kepada saya untuk bisa kuliah. Terima kasih atas segala nikmat yang engkau berikan, rezeki, kesehatan, kebahagiaan selama hidup di dunia ini.
2. Orang tuaku Bapak Sapari dan Ibu Ismiyati, kakakku satu-satunya Eka Safitri, terima kasih selama ini telah mendoakan dan memberikan kasih sayang yang teramat besar serta mendukung moril dan materil hingga saya bisa melangkah sejauh ini. Mereka adalah kebanggaan dan kebahagiaan saya.
3. Diriku sendiri yang selama ini tetap kuat dan semangat sampai bisa melangkah sejauh ini, berangkat pagi untuk kuliah dilanjut kerja sampai malam, kejar-kejaran dengan waktu, semua itu merupakan pengalaman yang hebat untuk saya dan tidak akan pernah terlupakan.
4. Dosen pembimbing saya Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. dan Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P., terima kasih atas bantuannya, nasehatnya dan bimbingannya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan rasa ikhlas dan tulus.
5. Dosen penguji saya Bapak Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S. dan Bapak Drs. Agung Pudjianto, M.M. Terima kasih telah menguji saya dengan baik.
6. Almamater tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Rahmat Windiyanto, pasangan hidupku kelak yang setia mengingatkan saya dan menemani sampai tengah malam untuk mengerjakan skripsi dengan sabar, pendengar setiakku disaat suka maupun duka, selalu memberikan support meskipun hanya lewat virtual karena jarak yang cukup jauh.
8. Sahabatku Lidya Alfianti Safitri, terima kasih telah membantu saya menyusun skripsi dengan baik dan memotivasi saya agar tetap semangat.
9. Sahabatku Septi Nur Imani yang setia menemani saya saat berkunjung ke perpustakaan dan memberikan support dalam menyusun skripsi.
10. Anggota grup wa esmeralda, nanda, icel, salma, izza, lidya, aisyah, septi. Terima kasih telah menghidupkan suasana kuliah, selalu makan bareng-bareng dikantin sebelum pandemi ini muncul. Kalian memang luar biasa guyyyssss!!!

11. Popocu, kucingku yang sudah tiada. Terima kasih karena selama hidupnya setia menemani saya mengerjakan tugas kuliah.
12. Team Swarovski Galaxy, Debby Anggitasari dan Erika Puji Lestari yang membantu jadwal perkuliahan saya selama ini agar berjalan dengan lancar.
13. Keluarga besar Bu Nap, terima kasih atas dukungannya selama ini.
14. Semua teman-teman dikampus tercinta, terutama kelas A, tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah akan menjadi biasa-biasa saja, mohon maaf jika selama ini saya banyak salah dan kekurangan. Terima kasih atas support yang luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Pelanggan merupakan salah satu aset yang berharga bagi perusahaan, terlebih karena pelanggan yang loyal cenderung memiliki komitmen yang cukup tinggi terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Mempertahankan kepuasan pelanggan sangatlah tidak mudah saat ini karena sudah banyak pesaing dibidang yang sama. Sehingga, Kondisi seperti ini membuat perusahaan selalu mengevaluasi *feedback* dari pelanggan agar perusahaan dapat mempertahankan pelanggan. Maka penulis tertarik dengan judul penelitian “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), Desain Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Swarovski Galaxy Mall Surabaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), desain produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli Swarovski di Galaxy Mall Surabaya. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu. Jumlah sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *Google Drive Form* agar dapat diisi oleh responden.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa *Customer Relationship Management* (CRM), desain produk, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management* (CRM), desain produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Customers are one of the valuable assets for the company, especially because loyal customers tend to have a fairly high commitment to the level of customer satisfaction. Maintaining customer satisfaction is not easy nowadays because there are many competitors in the same field. Thus, conditions like this make the company always evaluate feedback from customers so that the company can retain customers. So the author is interested in the research title "The Influence of Customer Relationship Management (CRM), Product Design and Service Quality on Customer Satisfaction at Swarovski Galaxy Mall Surabaya.

The purpose of this study to determine the effect of Customer Relationship Management (CRM), product design, service quality on customer satisfaction in buying Swarovski in Galaxy Mall Surabaya. This research is quantitative approach. The sampling method used is a purposive sampling technique that is determine samples with consideration or certain criteria. The number samples for this researches are 100 respondent. The data collecting technique is questionnaire by Google Drive Form in order filled by respondent.

This research shows the results that Customer Relationship Management (CRM), product design, service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Customer Relationship Management (CRM), design product, and service quality, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lancar yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), Desain Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Swarovski Galaxy Mall Surabaya”. Skripsi ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan banyak-banyak terimakasih kepada:

1. Kedua Orang tua saya, Bapak Sapari dan Ibu Ismiyati.
2. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Drs. Agung Pujianto, M.M. selaku kaprodi Administrasi Bisnis
5. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. selaku Dosen Pembimbing I
6. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P. Selaku Dosen Pembimbing II
7. Seluruh dosen dan staff Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, terima kasih telah memberikan bekal ilmu yang sangat berharga selama kuliah.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya dan membalas semua amal kebaikan yang selama ini mereka berikan. Penulis tetap berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan segala keterbatasan yang ada. Sehingga, penulis mengharapkan kritis dan saran yang membangun untuk skripsi ini.

Surabaya, 30 Juni 2021

Penulis



Elly Dwi Safitri

1121700012

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika pembahasan	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.2.1 Customer Relationship Management (CRM).....	11
2.2.2 Produk	13
2.2.3 Desain Produk	15

2.2.4	Kualitas Pelayanan	17
2.2.5	Perilaku Konsumen	20
2.2.6	Kepuasan Pelanggan	21
2.3	Kerangka Pemikiran.....	23
2.4	Definisi Konsep dan Definisi Operasional	25
2.5	Hipotesis.....	26
METODE PENELITIAN		27
3.1	Rancangan Penelitian	27
3.2	Jenis dan Sumber Data	27
3.2.2	Sumber Data.....	27
3.3	Populasi dan Sampel	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data	29
3.5	Teknik Pengukuran Data Penelitian.....	29
3.6	Uji Instrumen	30
3.6.1	Uji Validitas	30
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	30
3.7	Teknik analisis Data.....	30
3.7.1	Analisis Regresi Berganda	30
3.8	Uji Asumsi Klasik	31
3.8.1	Uji Normalitas	31
3.8.2	Uji Heteroskedastisitas	32
3.8.3	Uji Multikolinieritas	32
3.9	Uji Hipotesis.....	32
3.9.1	Uji Parsial (Uji t).....	32
3.9.2	Koefisien Determinasi (R²).....	32
PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	33
4.1.2	Visi dan Misi Swarovski	34
4.1.3	Deskripsi Unit Kerja.....	34

4.2	Karakteristik Responden	35
4.3	Skala Pengukuran	37
4.4	Analisis Data	55
4.4.1	Uji Instrumen.....	55
4.4.2	Analisis Regresi Berganda	56
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	58
4.4.4	Uji Hipotesis.....	61
4.5	Pembahasan.....	63
KESIMPULAN DAN SARAN		65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.2	Skala Likert.....	30
Tabel 4.1	Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2	Responden berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3	Responden berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4.4	Responden berdasarkan Pendapatan.....	36
Tabel 4.5	Interval rata-rata skor.....	37
Tabel 4.6	Hasil tabulasi variabel CRM.....	37
Tabel 4.7	Hasil tabulasi variabel Desain Produk.....	41
Tabel 4.8	Hasil tabulasi variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.9	Hasil tabulasi variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.10	Hasil pernyataan variabel CRM.....	51
Tabel 4.11	Hasil pernyataan variabel Desain Produk.....	52
Tabel 4.12	Hasil pernyataan variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4.13	Hasil pernyataan variabel Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4.14	Uji Validitas.....	55
Tabel 4.15	Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.16	Uji analisis regresi berganda.....	57
Tabel 4.17	Kolmogorov Smirnov.....	58
Tabel 4.18	Uji Multikolonieritas.....	61
Tabel 4.19	Uji Parsial (t).....	61
Tabel 4.20	Koefisien Determinasi (R^2).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lima tahap pendekatan penyelesaian masalah.....	20
Gambar 2.2 Kerangka berpikir.....	24
Gambar 4.1 Desain produk Swarovski.....	53
Gambar 4.2 Histogram kepuasan pelanggan.....	59
Gambar 4.3 P-P PLOT.....	59
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2. Uji Instrumen.....	73
Lampiran 3. Analisis Regresi Berganda.....	90
Lampiran 4. Asumsi Klasik.....	91
Lampiran 5. Uji Hipotesis.....	94
Lampiran 6. Kartu Bimbingan.....	95
Lampiran 7. Lembar Perintah Revisi.....	96
Lampiran 8. Hasil Turnitin.....	99