



RETENSI PELANGGAN

(Studi Pada Kedai Nakoyaki Di Bintaro)

SKRIPSI

NAYOKO HANIF (1510111069)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

2019



RETENSI PELANGGAN

(Studi Pada Kedai Nakoyaki Di Bintaro)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

NAYOKO HANIF (1510111069)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nayoko Hanif

NIM : 1510111069

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 21 Juli 2019

Yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
TGL. 20
C793EAF926927273
6000
ENAM RIBURUPIAH

Nayoko Hanif

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nayoko Hanif
NIM. : 1510111069
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen Program Sarjana
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*NonExclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

"RETENSI PELANGGAN (Studi Pada Kedai Nakoyaki Di Bintaro)"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 21 Juli 2019



SKRIPSI

RETENSI PELANGGAN (Studi Pada Kedai Nakoyaki Di Bintaro)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NAYOKO HANIF 1510111069

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 08 Juli 2019
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



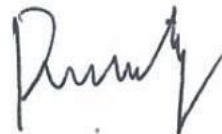
Yulinar, S.E., M.M.
Ketua Penguji



Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP
Penguji I



Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP
Penguji II (Pembimbing)



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi Manajemen
Program Sarjana

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 19 Juli 2019

Customer Retention (Case Of Studies At Kedai Nakoyaki's Customers On Bintaro)

By Nayoko Hanif

Abstract

This research is a quantitative research that aims to determine the effect of service quality, customer relationship, and restaurant atmosphere on customer retention through customer satisfaction. The population in this study were Kedai Nakoyaki's customers. The sample was taken as many as 75 respondents, with a probability sampling method and focused on simple random sampling. The data collected through the distribution of questionnaires. The analysis technique is using PLS (Partial Least Square) analysis with SmartPLS3.0 software. The results of this study indicates that (1) service quality has no positive and is not significant influence on customer retention. (2) Service quality has a positive and significant influence on customer retention through customer satisfaction. (3) Customer relationship has a positive and significant influence on customer retention. (4) Customer relationship has no positive and is not significant influence on customer retention through customer satisfaction. (5) Restaurant atmosphere has no positive and is not significant influence on customer retention. (6) Restaurant atmosphere has a positive and significant influence on customer retention through customer satisfaction. Based on the three independent variables, the one that has most contribution is the customer relationship variable.

Keywords: Service Quality, Customer Relationship, Restaurant Atmosphere, Customer Satisfaction, Customer Retention

Retensi Pelanggan (Studi Pada Kedai Nakoyaki Di Bintaro)

Oleh Nayoko Hanif

Abstrak

Penelitian ini pada penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, hubungan pelanggan dan suasana restoran pada retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kedai Nakoyaki. Sampel diambil sebanyak 75 responden, dengan metode probability sampling dan difokuskan pada simple random sampling. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner. Teknik analisis menggunakan analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan perangkat lunak SmartPLS3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap retensi pelanggan. (2) Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan. (3) Hubungan pemasaran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan. (4) Hubungan pemasaran tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan. (5) Suasana restoran tidak berpengaruh signifikan dan tidak positif terhadap retensi pelanggan. (6) Suasana restoran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Berdasarkan tiga variabel independen, yang paling berkontribusi adalah variabel hubungan pemasaran.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran, Suasana Restoran, Kepuasan Pelanggan, Retensi Pelanggan

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2018/2019

Hari ini Senin , tanggal 08 Juli 2019, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : NAYOKO HANIF

No.Pokok Mahasiswa : 1510111069

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dengan Atmosfer Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Retensi Pelanggan Di Kedai Nakoyaki

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguii

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Yulinar, SE, MM	Ketua	1.
2	Drs. Syarif Ali, M.Si.,CHRP	Anggota I	2.
3	Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 08 Juli 2019
Mengesahkan
A.n DEKAN
Kaprosdi Manajemen S.1

Wahyu, SE, MM

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat karunia-Nya hingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari 2019 sampai dengan Juli 2019 dengan judul “Retensi Pelanggan (Studi Pada Kedai Nakoyaki di Bintaro)”. Maka penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Bapak Drs. Munasiron Miftah, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, dan Bapak Wahyudi, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Kemudian penulis menyampaikan terima kasih sekali lagi kepada pak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP dan Ibu Dra. Pusporini, M.M. selaku dosen pembimbing. Bapak Drs. Yul Tito Permadhy, M.M. selaku dosen pembimbing akademik dan juga Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si, M.M yang juga telah banyak membantu dalam penelitian ini.

Di samping itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Alm. Bapak Sugiharsono dan Ibu Andriyani selaku kedua orangtua, dan juga Alfira Hikmatul Safitri yang juga selalu membantu memberikan semangat, doa, dan mengingatkan peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini sebaik mungkin, serta seluruh keluarga yang memberikan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis juga ucapkan terima kasih, Zikril Hakim, Nandhika Dwi Prasetya, Fatkhul Hidayat yang juga dikenal sebagai Geng Besar karena sudah memberi dukungan selama penelitian, teman-teman BKS dan seluruh teman-teman seperjuangan serta seluruh teman-teman S1 Manajemen 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 21 Juli 2019

Nayoko Hanif

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Pernyataan orisinalitas	iii
pernyataan persetujuan publikasi	iv
Lembar Pengesahan	V
<i>Abstract</i>	Xi
Abstrak	Vii
Berita Acara Ujain Skripsi	Viii
Prakata	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan masalah.....	3
1.3.Tujuan Penelitian.....	4
1.4.Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1.Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan, Relationhsip marketing, Suasana Restoran, Kepuasan Pelanggan Dan Retensi pelanggan	6

2.1.1.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1.2 Relationship marketing (Pemasaran Relasional).....	8
2.1.1.3 Suasana Restoran.....	10
2.1.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.1.5 Retensi Pelanggan.....	17
2.1.2 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.1.2.1 Suasana Toko Dan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.2.3 Hubungan Hubungan pemasar Dan Kepuasan Pelanggan	21
2.1.2.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan Dan Retensi Pelanggan.....	22
2.1.3 Model Penelitian.....	22
2.2 Model Penelitian Empirik.....	23
2.3 Hipotesis	23
BAB III	24
METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Definisi operasional dan pengukuran variabel	24
3.1.1 Definisi operasional.....	24
Tabel 3. Pengukuran Variabel	25
3.2 Metode Penelitian Sampel	25
3.2.1 Populasi	26
3.2.2 Sampel	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.3.1 Jenis Data.....	27
3.3.2 Sumber Data	27
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	27

3.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	29
3.4.1 Teknik Analisis Data	29
3.4.1.2 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	30
3.5.2 Uji Hipotesis	31
3.5.2.1 Uji Simultan (t)	32
3.5.2.2 Uji Koefisiensi Determinasi (R ²)	32
3.5.3 Partial Least Square (PLS)	32
3.5.3.1 Cara Kerja Partial Least Square (PLS)	33
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian.....	34
4.1.1 Sejarah Kedai Nakoyaki	34
4.1.2 Deskripsi Responden Penelitian	35
4.2 Deskripsi Objek Penelitian	36
4.2.1 Indeks Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	36
4.2.2 Indeks Jawaban Responden Terhadap Hubungan Pemasar.....	37
4.2.3 Indeks Jawaban Responden Terhadap Suasana Restoran.....	38
4.2.4 Indeks Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
4.2.5 Indeks Jawaban Responden Terhadap Retensi Pelanggan	39
4.3 Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	39
4.3.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	40
4.3.1.1 Uji Validitas.....	40
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	46
4.3.2 Uji Hipotesis	46
4.3.2.1 R-Square	47
4.3.2.3 Uji t.....	48

4.4 Pembahasan	52
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Retensi Pelanggan.....	52
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	53
4.4.3 Pengaruh Hubungan Pemasaran Terhadap Retensi Pelanggan	53
4.4.4 Pengaruh Hubungan Pemasaran Terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	54
4.4.5 Pengaruh Suasana Restoran Terhadap Retensi Pelanggan	55
4.4.6 Pengaruh Suasana Restoran Terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	55
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Atribut dan Dimensi Model <i>Service Quality</i>	7
Tabel 2. <i>The Death-wish Paradox</i>	18
Tabel 3 Pengukuran Variabel	25
Tabel 4 Skala <i>Likert</i>	28
Tabel 5 Kisi-kisi Instrumen	28
Tabel 6. Peringkat Jawaban Responden.....	29
Tabel 7. Interpretasi Nilai Presentase Responden.....	30
Tabel 8. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	35
Tabel 9. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	35
Tabel 10. Karakteristik Responden Menurut Domisili	36
Tabel 12. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 13. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Hubungan Pemasaran	37
Tabel 14. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Suasana Restoran	38
Tabel 15. Hasil tanggapan responden terhadap Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 16. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Retensi Pelanggan.....	39
Tabel 17. <i>Outer Loading Model</i>	40
Tabel 18. <i>Outer Loading Model</i> Reestimasi	43
Tabel 19. <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	45
Tabel 20. <i>Average Variance Extracted</i>	45
Tabel 21. Uji Reliabilitas	46
Tabel 22. <i>R-Square</i>	47
Tabel 23. Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur.....	48
Tabel 24. <i>Indirect Effect</i>	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Acura	19
Gambar 2 Model Penelitian Empirik.....	23
Gambar 3 Langkah-langkah Analisis PLS.....	33
gambar 4 nilai <i>loading factor</i>	42
Gambar 5. Reestimasi Nilai <i>Loading Factor Outer Model</i>	44
Gambar 6. <i>Inner Model</i>	51

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Penelitian Terdahulu
2. Matriks Penelitian
3. Kuesioner
4. Data kuesioner 75 responden
5. Deskripsi Data Responden
6. Indeks Jawaban Responden
7. Hasil *Output Outer Model Pls*
8. Hasil *Output Model Pls*
9. R Tabel Dan T Tabel
10. Hasil Turnitin