

PENGARUH *FLOWER OF SERVICE* DAN *CUSTOMER RELATIONS* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (STUDI KASUS PADA WISATAWAN MILKINDO GREEN FARM)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjan Ekonomi



DI SUSUN OLEH

MOHAMMAD HASAN BISRI

K.2018.1.34563

MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCECWARA

MALANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH FLOWER OF SERVICE DAN CUSTOMER RELATION TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVING (STUDI KASUS PADA WISATAWAN
MILKINDO GREEN FARM)

Oleh:
MOHAMMAD HASAN BISRI
K.2018.1.34563

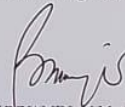
Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
21 Februari 2023 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,
Dosen Pembimbing,



Dr. HANIF MAULUDIN, SE, MSi.

Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuççwara,



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

PERNYATAAN ORISINALITAS

Pernyataan Orisinalitas Skripsi

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 20 Februari 2023



Mohammad Hasan Bisri

NPK: K.2018.1.34563

SURAT KETERANGAN RISET

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malanguceçwara (P3.M)



STIE MALANGKUÇEWARA
d/h. ABM School of Economics



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

Nomor : 0973.1/BAAK-RESEARCH/XI/2022
Perihal : Riset Untuk Skripsi

14 November 2022

Yth. : PIMPINAN
MILKINDO GREEN FARM
DSN NGEMPIT, DESA TEGAL SARI
KEC. KEPAJEN KABUPATEN MALANG - JAWA TIMUR

Dengan Hormat,
Bersama surat ini kami hadapkan seorang mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : MOHAMMAD HASAN BISRI
Nomor Pokok : K.2018.1.34563
Program Studi : MANAJEMEN
Alamat :
I

bermaksud untuk mencari data-data guna keperluan penulisan skripsi dengan tema :

PENGARUH FLOWER OF SERVICE DAN CUSTOMER RELATION TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN CUSTOMER SERVICE SEBAGAI VARIABEL INTERVING

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk memberikan izin riset dan bantuan seperlunya. Perlu kami jelaskan bahwa data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah (pendidikan) dan tidak akan digunakan untuk hal-hal yang dapat merugikan perusahaan / instansi.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Malang, 14 November 2022
Ketua Jurusan MANAJEMEN,

Lindananty
LINDANANTY, MM.
NIK 202.710.194 -*

Jalan Terusan Candi Kalasan
Malang - Indonesia (65142)

Telp. 62 341 491813 (Hunting)
Fax 62 341 495619

<http://www.stie-mce.ac.id>
e-mail: info@stie-mre.ac.id

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam menyusun skripsi ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, pertama penulis sangat bersyukur atas kehadiran Allah SWT, serta Rasulullah SAW. Pada kesempatan ini penulis ini ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada ;

1. Drs. Bunyamin, MM, Ph. D selaku Ketua STIE Malang Kucecwara Malang
2. Dra. Lindananti, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malang Kucecwara Malang
3. Dr. Hanif Mauludin, SE, MSi., selaku Dosen Pembimbing Skripsi
4. Enggar Nursasi, SE, Ak, MM, CA., selaku Dosen Wali
5. Kedua orang tua, kakak, keluarga besar, Serta semua saudara yang memberikan dukungan berupa doa, kasih sayang, dan perhatian hingga saat ini
6. Pimpinan CV. Milkindo Berka Abadi sebagai lokasi penelitian
7. Seluruh sahabat yang telah memberikan dorongan semangat, dan membantu dalam perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Aliya Amira Sanni selaku orang spesial yang menemani dan mendukung setiap langkah penulis
9. Serta semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Malang, 20 Februari 2023

Penulis

Mohammad Hasan Bisri

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih terbukanya peluang yang di miliki oleh lokasi wisata untuk lebih banyak lagi mendatangkan wisatawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Flower of Service dan Customer Relations terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening. Penelitian dilakukan di objek wisata Milkindo Green Farm dengan wisatawan yang berkunjung sebanyak 70 sebagai sampel. Analisis data menggunakan aplikasi SPSS. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Flower of Service dan Customer Relations secara langsung berpengaruh signifikan terhadap Customer Loyalty, namun secara tidak langsung melalui Customer Satisfaction sebagai variabel Intervening Flower of Service dan Customer Relations tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Customer Loyalty.

Kata Kunci: *Flower of Service, Customer Relations, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

ABSTRACT

This research is motivated by the opportunities that are still open for tourist sites to bring in more tourists. The purpose of this study was to determine the effect of Flower of Service and Customer Relations on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable. The research was conducted at the Milkindo Green Farm tourist attraction with 70 visiting tourists as a sample. Data analysis using the SPSS application. The results of the hypothesis test show that the Interest of Service and Customer Relations directly have a significant effect on Customer Loyalty, but indirectly through Customer Satisfaction as an Intervening variable Flower of Service and Customer Relations do not have a significant effect on Customer Loyalty.

KEYWORDS: *Flower of Service, Customer Relations, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Mu penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul: *PENGARUH FLOWER OF SERVICE DAN CUSTOMER RELATIONS TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.*

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 20 Februari 2023

Penulis

Mohammad Hasan Bisri

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SURAT KETERANGAN RISET	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	6
BAB 2	7

TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 <i>Flower of Service</i>	7
2.3 <i>Customer Relations</i>	11
2.4 <i>Customer Satisfaction</i>	14
2.5 <i>Customer Loyalty</i>	16
2.6 PENELITIAN TERDAHULU	18
2.7 Model Konseptual Penelitian	27
2.8 Pengembangan Hipotesis	28
BAB 3	30
METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.3 Objek dan Sumber Data Penelitian	31
3.4 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran	32
3.5 Metode Pengumpulan Data	38
3.6 Uji Asumsi Klasik	40
3.7 Uji Hipotesis.....	41
BAB 4	42
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.2 Karakteristik Responden	43
4.3 Deskripsi Variabel	46
4.4 Uji Instrumen.....	51
4.5 Uji Asumsi Klasik	53

4.6	Uji Hipotesis.....	59
4.7	Hasil dan Pembahasan.....	62
BAB 5		67
KESIMPULAN DAN SARAN.....		67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Kontribusi Penelitian.....	68
5.3	Keterbatasan Penelitian	68
5.4	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN.....		74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Flower of Service</i>	9
Gambar 2.2 Model Konseptual Penelitian	27
Gambar 4.1 Uji Normalitas P-Plot Model I	53
Gambar 4.2 Uji Normalitas P-Plot Persamaan II	55
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Persamaan I	58
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas Persamaan II	58
Gambar 4.5 Diagram Jalur model I	60
Gambar 4.6 Diagram jalur model II	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 wisatawan yang berkunjung	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Indikator <i>Flower of Service</i>	34
Tabel 3.2 Indikator <i>Customer Relations</i>	35
Tabel 3.3 Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	36
Tabel 3.4 Indikator <i>Customer Loyalty</i>	37
Tabel 4.1 Usia Responden.....	43
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.4 Kunjungan Responden	45
Tabel 4.5 Intensitas kunjungan responden	45
Tabel 4.6 Kategori rata – rata skor penilaian responden.....	46
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel <i>Flower of Srvce</i>	47
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel <i>Customer Relations</i>	48
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel <i>Customer Loyalty</i>	49
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	50
Tabel 4.11 Uji Validitas	51
Tabel 4.12 Uji Reabilitas.....	52
Tabel 4.13 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov model I	54
Tabel 4.14 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Persamaan II	55
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas model I.....	56
Tabel 4.16 multikolinearitas model II.....	57
Tabel 4.17 Koefisien jalur model I	59
Tabel 4.18 Model summary I	60
Tabel 4.19 Koefisien jalur model II.....	61
Tabel 4.20 Model Summary II	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	74
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	77
Lampiran 3 Hasil Output Spss	87
Lampiran 4 Dokumentasi.....	98