

**ANALISIS PENGARUH SELLING, CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN TESTIMONI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus BRILINK Andi Kurniawan Aek batu)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



**OLEH:
OLIZA DEVRINA HASIBUAN
20.012.00.180**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAU PRAPAT
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : OLIZA DEVRINA HASIBUAN
NPM : 20.012.00.180
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH SELLING, CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN
TESTIMONI PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus BRILINK
Andi Kurniawan Aek batu)

RANTAUPRAPAT, 2024

PEMBIMBING I


Dr. Hayanuddin Safri, SE, M.Si
NIDN : 0108066503

PEMBIMBING II


Muhammad Irwansyah Hsb, S.E, M.Si
NIDN : 0106017901

Menyetujui :

DEKAN


Pristiyono, SE., M.Si
NIDN.0116118301



KAPRODI MANAJEMEN


Abd. Halim, SE., M.Si
NIDN. 0126128901



LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : OLIZA DEVRINA HASIBUAN
NPM : 20.012.00.180
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH SELLING, CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN
TESTIMONI PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus
BRILINK Andi Kurniawan Aek batu)

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 10 Desember 2024
Yang Membuat Pernyataan



OLIZA DEVRINA HASIBUAN
NPM. 20.012.00.180

ABSTRAK

OLIZA DEVRINA HASIBUAN. NPM. 20.012.00.180. ANALISIS PENGARUH SELLING, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN TESTIMONI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus BRILINK Andi Kurniawan Aek batu), 2024. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah PENGARUH SELLING, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN TESTIMONI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus BRILINK Andi Kurniawan Aek batu). Jumlah sampel sebanyak 60 responden. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 22. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara parsial selling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hal ini terlihat dari nilai T hitung $>$ T tabel ($2,398 > 2,004$, customer relationship berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hal ini terlihat dari nilai T hitung $>$ T tabel ($2,736 > 2,004$, testimoni pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hal ini terlihat dari nilai T hitung $>$ T tabel ($2,775 > 2,004$,. Secara simultan selling, customer relationship dan testimoni pelanggan Berpengaruh Terhadap kepuasan konsumen hal ini terlihat dari nilai F hitung $>$ F tabel ($45,079 > 2,38$)

Kata Kunci : selling, customer relationship management, testimoni pelanggan dan kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH SELLING, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN TESTIMONI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus BRILINK Andi Kurniawan Aek batu)” dengan baik, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu, Kota Pinang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan, bimbingan, kritik, serta saran membangun dari banyak pihak yang sangat membantu penulis. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak, yaitu:

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D, selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu
3. Bapak Abdul Halim, SE, M.Si, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Labuhanbatu
4. Bapak Dr. Hayanuddin Safri, SE, M.Si, sebagai Dosen Pembimbing Utama skripsi saya yang sudah banyak membantu membimbing saya dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Muhammad Irwansyah Hsb, S.E, M.Si, sebagai Dosen Pembimbing Pendamping skripsi saya yang memberikan saya banyak masukan membangun yang sangat bermanfaat.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang sudah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan juga pengalaman baru yang hanya saya dapatkan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang disebabkan oleh adanya keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki penulis, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Rantauprapat, 2024

Penulis



OLIZA DEVRINA HASIBUAN

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	3
1. Batasan Masalah.....	3
2. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. LANDASAN TEORI.....	5
A. Penelitian Terdahulu	5
B. Uraian Teori	7
C. Kerangka Konseptual	20
D. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN	22
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
1. Lokasi Penelitian	22
2. Waktu Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel Penelitian	23
1. Populasi	23
2. Sampel	23
C. Definisi Operasional Variabel.....	24
D. Jenis dan Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Uji Instrumen Penelitian	28
G. Metode Analisis Data	31
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Gambaran Perusahaan (Visi, Misi, Struktur Organisasi, Job Deskripsi).....	35
2. Hasil Deskriptif Responden.....	36
3. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian.....	37
4. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas)	43

5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Uji t, Uji f dan Koefisien Determinan)	49
B. Pembahasan.....	52
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN KUESIONER.....	64

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan	35
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	37

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	64