

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MARKETING DAN *EXPERIENTAL MARKETING*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PO.
HARYANTO KUDUS**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Program Studi Manajemen Bisnis Islam

Oleh :
NOOR ROHMAD
NIM : 212414

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARI'AH
TAHUN 2019**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
 Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks 441613
 Email : febiainkudus@gmail.com Website : www. iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : **NOOR ROHMAD**
 NIM : **212414**
 Fakultas : **EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
 Program Studi : **MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**
 Judul : **“PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MARKETING DAN *EXPERIENTAL MARKETING*
 TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PO.
 HARYANTO”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 05 Juli 2017 Sampai dengan 28 Maret 2019 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses Munaqasyah.

Kudus, 11 April 2019

Pembimbing,

Dr. Siti Amaroh, SE, M.Si.
 NIP. NIP. 19740505 200312 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**
Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/ NIM : **NOOR ROHMAD/ NIM.212414**
 Fakultas/Prodi : **Syariah dan Ekonomi Islam/Manajemen Bisnis Syariah**
 Judul Skripsi : **“PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING DAN EXPERIENTAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PO. HARYANTO KUDUS”**

Telah diujikan pada Tanggal **14 Mei 2019** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, Sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M. Ag.</u> NIP. 19750112 199903 2 003 Ketua/ Penguji I	21-05-2019	
<u>Karebet Gunawan, SE, MM.</u> NIP. 197106252006041009 Penguji II	22-05-2019	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM.</u> NID. 197004281001042016 Sekertaris/ Penguji III	23-05-2019	
<u>Dr. Siti Amaroh, SE, M. Si.</u> NIP. 197405052003122002 Dosen Pembimbing	24-05-2019	
<u>Dr. Supriyadi, SH, MH.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan	24-05-2019	





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
 Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks 441613
 Email : febiiainkudus@gmail.com Website : www. iainkudus.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya : **NOOR ROHMAD NIM. 212414**, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 11 April 2019

Yang Menyatakan,



NOOR ROHMAD
NIM. 212414

ABSTRAK

Noor Rohmad (212414). Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Dan *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PO. Haryanto Kudus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Untuk mengetahui pengaruh customer relationship marketing terhadap kepuasan pelanggan di PO. Haryanto Kudus. 2) Untuk mengetahui pengaruh experiential marketing terhadap kepuasan pelanggan di PO. Haryanto Kudus.

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan populasi konsumen yang pernah membeli di PO. Haryanto Kudus. Sampel yang diambil, yaitu sebesar 96 sampel dari konsumen PO. Haryanto Kudus. Pengumpulan data dilakukan menggunakan angket, wawancara, dan dokumentasi. Pengujian hipotesis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa: 1) *customer relationship marketing* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PO. Haryanto Kudus dibuktikan dengan nilai koefisien kebijakan harga thitung sebesar $2.057 > t_{tabel} = 1.985$. Selain itu juga telah ditunjukkan dari hasil uji regresi linier yang mendukung hipotesis 1 (H1). Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memberikan bukti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *customer relationship marketing* terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Otobus (PO) Haryanto Kudus. *Customer relationship marketing* diperlukan untuk menarik, memelihara dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan agar dapat dijadikan ujung tombak dalam mempertahankan bisnis transportasi serta memenangi persaingan yang semakin ketat. 2) *experiential marketing* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PO. Haryanto Kudus dibuktikan dengan nilai koefisien thitung sebesar $2.104 > t_{tabel} = 1.985$. Selain itu juga telah ditunjukkan dari hasil uji regresi linier yang mendukung hipotesis 2 (H2). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *experiential marketing* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Experiential marketing* merupakan konsep pemasaran yang melibatkan emosi dan perasaan konsumen dengan menciptakan pengalaman positif yang tidak terlupakan, sejalan dengan bisnis transportasi yang bersifat padat modal dalam rangka menunjang pemberian pelayanan yang prima, pengalaman konsumen ketika membeli produk dan layanan akan lebih kompetitif dalam melihat persaingan yang semakin ketat.

Kata kunci: *Customer Relationship Marketing, Experiential Marketing, dan Kepuasan Pelanggan*

MOTTO

﴿وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾ (١٠٤)

“Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar; merekalah orang-orang yang beruntung”. (Q.S. Ali Imran : 104)¹

Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran yang kau jalani yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit
(Ali Bin Abi Thalib)

*Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil. Berusaha dengan keras adalah kemenangan yang hakiki.
(Mahatma Gandhi)*

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an- Al-Karim dan Terjemah Bahasa Indonesia*, (Kudus: Menara Kudus, 2006), 63.

PERSEMBAHAN

Hasil karya yang sederhana ini penulis persembahkan kepada orang-orang yang selalu mendukung serta setiap saat selalu ada di hati:

1. *Ayahanda tercinta (Buchori) dan ibunda tercinta (Sholikhah) yang selalu menjadi sosok orangtua yang terbaik bagiku, membimbingku dari kecil hingga sekarang dan selalu memberi kasih sayang, selalu mendengarkan ceritaku, mendoakanku setiap waktu, serta memberikan motivasi hidup agar aku tak pernah putus asa dalam menggapai impian*
2. *Kakaku tersayang (Khoirul Anam) yang selama ini selalu memberikan senyum keceriaan dalam hari-hariku*
3. *Untuk kawan baikku selama ini (pace adi), yang senantiasa memberi dorongan dan semangat untukku menyelesaikan karya tulis ini*
4. *Untuk seseorang yang kelak ditakdirkan bersamaku, InsyaAllah*
5. *Almamater tercinta IAIN Kudus*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga atas iringan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Shalawat dan salam mudah-mudahan tetap terlimpahkan kepada baginda Rasulullah SAW, para keluarga, sahabat dan pengikutnya yang telah membawa kita dari kegelapan dan kebodohan menuju alam yang terang yaitu Dinul Islam.

Penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PO. Haryanto Kudus”** untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir perkuliahan yang telah dicanangkan oleh IAIN Kudus yang dijadikan pertanggungjawaban peneliti sebagai mahasiswa Fakultas Syari’ah dan Ekonomi Islam Program Studi Manajemen Syari’ah IAIN Kudus. Selain itu juga sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar strata satu (S1) di IAIN Kudus.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kudus
2. Dr. Supriyadi, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan tentang penulisan skripsi.
3. Dr. Siti Amaroh, SE, M. Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, M. Ag, selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. H. Hariyanto, selaku Pemilik PO. Hariyanto yang telah memberikan bantuan dan bersedia menjadi nara sumber bagi penelitian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu yang senantiasa mendoakan anaknya di setiap waktu agar mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini
8. Semua teman-temanku kelas MBS-D yang selalu berjuang bersama dari awal sampai akhir masa kuliah.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis ketahui. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Kudus, 14 Maret 2019
Penulis,

Noor Rohmad
NIM : 212414