

**PENGARUH *CUSTOMERS RELATIONSHIP*
MANAGEMENT, ATMOSPHERE STORE,
DAN MEDIA SOSIAL TERHADAP PEMBELIAN
ULANG PELANGGAN WKWK CAFE KUDUS**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)

Oleh :

ZULIA KHOMSANI

NIM : 1520320008

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2019**



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 432677
Fax. 441613 Website : www.iainkudus.ac.id

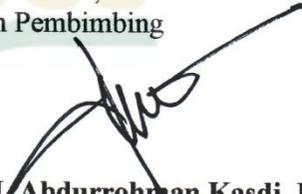
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : **Zulia Khomsani**
NIM : **1520320008**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Prodi : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul : **“Pengaruh *Customer Relationship Management*,
Atmosphere Store, dan Sosial Media Terhadap
Pembelian Ulang Pelanggan Wkwk Cafe Kudus”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 10 September 2019 sampai dengan 04 November 2019 disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 04 November 2019
Hormat Kami,
Dosen Pembimbing


Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M. Si
NIP. 19760225 200312 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 432677
 Fax. 441613 Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama/NIM : **Zulia Khomsani / 1520320008**
Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/MBS**
Judul : **“Pengaruh *Customer Relationship Management, Atmosphere Store, dan Sosial Media Terhadap Pembelian Ulang Pelanggan Wkwk Cafe Kudus*”**

Telah diujikan pada **15 November 2019** dan dinyatakan **Lulus** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Jalil, S. Ag., M.EI</u> NIP. 197206192000031002 Ketua / Penguji I	20 / 11 19	
<u>H. Jaenal Arifin, M. Ag</u> NIP. 197402072007011026 Penguji II	21 / 11 19	
<u>Ulin Nuha, M.S.I</u> NID. 198209131017042016 Sekretaris/Penguji III	19 / 11 19	
<u>Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si</u> NIP. 197602252003121002 Dosen Pembimbing	19 / 11 19	
<u>Dr. Suprivadi, SH., M.H</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	21 / 11 19	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Zulia Khomsani, NIM 1520320008 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya sastra 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, 04 November 2019
Yang Menyatakan,




Zulia Khomsani
NIM: 1520320008

ABSTRAK

Zulia Khomsani, 1520320008, “Pengaruh *Customer Relationship Management, Atmosphere Store* dan Media Sosial Terhadap Pembelian Ulang Pelanggan Wkwk Cafe Kudus”.

Munculnya banyak pilihan Cafe di Kota Kudus membuat beberapa pengusaha dibidang kuliner mengupayakan nilai terbaik bagi konsumennya. Baik itu dari segi management hubungan pelanggan, suasana cafe maupun penggunaan teknologi sosial media yang saat ini tengah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Hal ini membuat sejumlah pengusaha kuliner di kota kudus melakukan langkah yang paling baik guna mengupayakan tingkat pembelian pelanggan untuk datang kembali ke perusahaan mereka. Sehingga hal ini membuat pengusaha berlomba-lomba dalam mengoptimalkan nilai lebih yang akan ditonjilkan. Pemberian nilai yang lebih oleh perusahaan terhadap pelanggannya akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Melalui kepuasan konsumen inilah perusahaan dapat memperoleh timbal balik berupa pembelian ulang yang tinggi dari kepuasan yang didapatkan konsumennya.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *customer relationship management, atmosphere store* dan media sosial terhadap pembelian ulang pelanggan Wkwk Cafe Kudus. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Wkwk Cafe yang telah melakukan pembelian ulang yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti dan jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini menggunakan sampel minimal sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampelnya yaitu secara accidental. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*case research and field research*) dengan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana, koefisien determinasi dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara *customer relationship management, atmosphere store* dan media sosial terhadap pembelian ulang pelanggan Wkwk Cafe Kudus. Dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,706 atau bila dipersentasekan, maka 70,6% variabel *customer relationship management, atmosphere store* dan media sosial memberikan pengaruh terhadap pembelian ulang pelanggan Wkwk Cafe Kudus dan sisanya sebesar 24,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian diperoleh $Y = 4,222 + 0,126X_1 + 0,303X_2 + 0,295X_3$. Uji simultan (uji F) diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan hasil $(31,793) > (2,70)$ dengan nilai signifikansi 0,000.

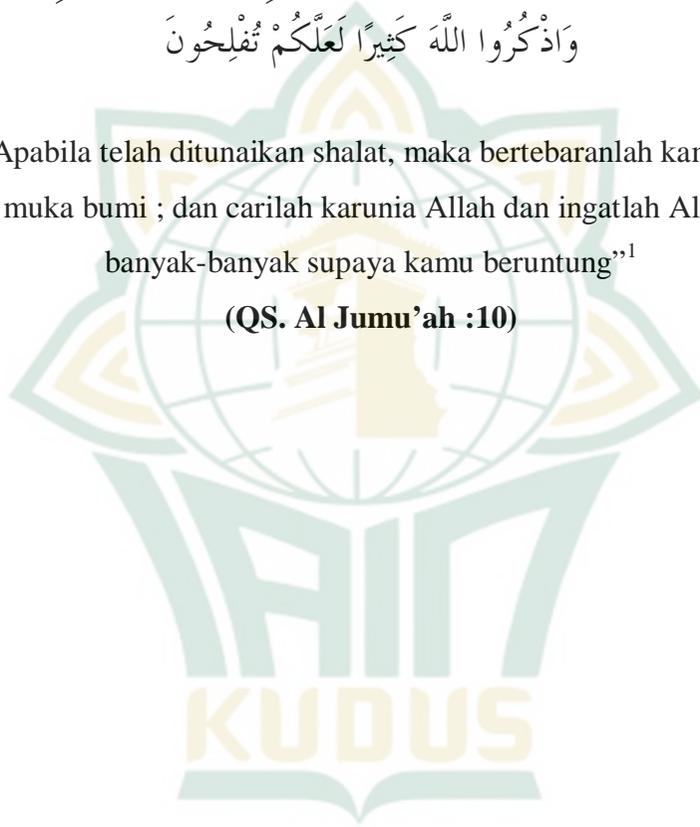
Kata Kunci : *Customer Relationship Management, Atmosphere Store, Media Sosial, dan Pembelian Ulang.*

MOTTO

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ
وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

“Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di
muka bumi ; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah
banyak-banyak supaya kamu beruntung”¹

(QS. Al Jumu'ah :10)



¹ Al-Quran, Al Jumuah ayat 10, *Al-Quran dan Terjemahnya*. (Bandung : Sinar Baru Algosindo, 2007). 1193.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah saya persembahkan dengan segenap cinta dan do'a karya yang sederhana ini kepada orang-orang yang telah memberi warna dalam kehidupanku:

1. Bapak dan Ibuku tercinta, Bapak Ashadi dan Ibu Sri Mawarni terima kasih untuk doa, semangat, dan dukungan yang tidak henti-hentinya untuk putri tercinta.
2. Kakak Kakakku, Arif Fahrudin, Rini Susilowatti, Lukman Hadi, dan Eki Intani yang selalu memberikan dukungan adiknya untuk dapat mencapai yang terbaik.
3. Keponakan-keponakanku tersayang Nely Ayu Fikrida, Nila Heni Aulia, Quanesa Thala Ailsa, Adinda Puspa Yunarifta, Quanesa Thala Ailsa, Dennis Syaba Susilo, Rizky Abdilllah Setiawan dan Abid Aqila Arendra Susilo terimakasih sudah menjadi penyemangat.
4. Keluarga dan teman-teman MBSS-LK 2015 tercinta yang juga selalu memberikan dukungan sampai saat ini.
5. Almamaterku tercinta Institut Agama Islam Negeri Kudus.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Customer Relationship Management, Atmosphere Store dan Media Sosial Terhadap Pembelian Ulang Pelanggan Wkwk Cafe Kudus**”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata Satu (S.1) Prodi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Anisah Setyaningrum, M. Pd., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah.
4. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ibu dosen, para Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang penuh pengabdian telah memberikan Ilmu pada penulis selama perkuliahan.
6. Pemilik dan karyawan Wkwk Cafe Kudus, yang telah memberi ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Sahabat-sahabatku, keluarga besar MBS-LK 2015 yang selalu memberi semangat juga keceriaan kepada penulis, kenangan bersama kalian akan selalu penulis ingat.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhirnya atas jasa dan bantuan semua pihak, penulis panjatkan do'a semoga Allah SWT membalasnya dengan imbalan pahala yang

berlipat ganda, dan mudah mudahan skripsi ini dapat bermanfaat dan berkah bagi penulis dan semua pihak. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kudus, 04 November 2019

Penulis,



Zulia Khomsani

NIM : 1520320008

