

**PENGARUH ORIENTASI PASAR DAN CUSTOMER
RELANTIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KINERJA
PEMASARAN PADA DANCELL WARUJAYENG
KABUPATEN NGANJUK**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen**



Oleh :

ESTI WULAN APRILIANA

NPM : 16418745

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KADIRI

KEDIRI

2020

LEMBAR PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing skripsi dari Mahasiswa :

Nama Mahasiswa : Esti Wulan Apriliana.

NPM : 16418745

Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Nur Laely, S.E, M.M

2. Afif Nur Rahmadi, S.E, M.M

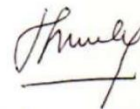
Judul Tugas Akhir : PENGARUH ORIENTASI PASAR DAN CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KINERJA PEMASARAN
PADA DAN CELL WARUJAYENG.

Dengan ini mengizinkan untuk mengikuti ujian skripsi pada tanggal 16 JUNI
2020

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih

Kediri, 16 Juni 2020

Dosen pembimbing,



Dr. Nur Laely, S.E, M.M

PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri dan diterima untuk memenuhi
salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada tanggal 16 Juni 2020

Mengesahkan
Universitas Kadiri
Fakultas Ekonomi

Dekan,



Dr. Nur Laely MM
NIDN: 0718026001

Tim Penguji:

1. Dr.Nur Laely, MM
NIDM 0718026001

2. Afif Nur Rahmadi, S.E, MM
NIDM 0723118501

3. Drs.Budi Heryanto, MM
NIDM 0704055802



SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

N a m a : Esti Wulan Apriliana

NPM : 16418745

Program study : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenjang : Sarjana (Strata 1)

Menyatakan bahwa tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

“PENGARUH ORIENTASI PASAR DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA DAN CELL WARUJAYENG”

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, 16 Juni 2020



ESTI WULAN APRILIANA

NPM. 16418745

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat serta hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH ORIENTASI PASAR DAN *CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA DAN CELL DI KECAMATAN WARUJAYENG”** ini dapat diselesaikan dengan baik.

Maksud dan tujuan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana S-1 Program Manajemen Universitas Kadiri. Penyusunan penelitian dapat terselesaikan tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu memberikan bimbingan, saran, nasihat dan dorongan dari awal hingga selesainya penulisan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis.
2. Ir. Djoko Rahardjo, MP selaku Rektor Universitas Kadiri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
3. Dr. Nur Laely, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Drs. Gandung Satriyono, ST, MM selaku Kaprodi Manajemen.
5. Dr. Nur Laely, SE, MM dan Afif Nur Rahmadi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing atas waktu yang diluangkan untuk memberikan

bimbingan, petunjuk dan nasihat dalam proses pembuatan penelitian ini hingga selesai.

6. Segenap Dosen dan Staff yang telah membekali ilmu pengetahuan yang tak ternilai harganya selama penulis menjalani studi di Universitas Kediri khususnya Fakultas Ekonomi.
7. Orang Tua tercinta, Bapak dan Ibu atas kesabarannya mendidik serta memberi nasihat dan kasih sayang yang telah diberikan untuk penulis.
8. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Universitas Kediri, yang selalu memberikan doa, saran dan inspirasi bagi penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari adanya kekurangan baik dalam segi bahasa, sistematika maupun pengetikan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, sangat diharapkan saran dan kritik membangun untuk membantu penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Kediri, 16 Juni 2020



Esti Wulan Apriliana

NIM 16418745

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Definisi Pemasaran.....	12

2.2.2 Customer Relationship Management.....	15
2.2.3 Definisi Orientasi Pasar.....	18
2.2.4 Kinerja Pemasaran.....	22
2.3 Kerangka Berpikir.....	30
2.4 Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.1.1 Populasi.....	32
3.1.2 Sampel.....	32
3.2 Metode Pengambilan Sampel.....	33
3.3 Variabel Penelitian,Cara Pengukuran dan Definisi	
Operasional.....	34
3.3.1 Variabel Penelitian.....	34
3.3.2 Cara Pengukuran.....	34
3.3.3 Definisi Operasional.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.1 Jenis Data Penelitian.....	38
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Metode Analisis Data.....	39
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	39
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.3 Analisis Regresi Berganda.....	43
3.5.4 Uji Hipotesis.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Diskripsi Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	47
4.1.2 Kegiatan Pemasaran.....	48
4.1.3 Stategi Perusahaan.....	50
4.1.4 Visi Dan Misi.....	50
4.1.5 GambaranUmumResponden.....	51
4.1.6 Deskripsi Variabel Penelitian.....	52
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 HasilUji Instrument.....	64
4.2.2 UjiAsumsiKlasik.....	66
4.2.3 AnalisisRegresi Linier Berganda.....	69
4.2.4 HasilHipotesis.....	71
4.2.5 UjiKoefisienDeterminasi (R2).....	73
4.3 Pembahasan.....	73
4.3.1 PembahasanHasilPenelitian.....	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA.....	78
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Skala Likert.....	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	37
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Rekapitulasi Tanggapan Respon Terhadap Variabel Orientasi Pasar.....	53
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Respon Terhadap Variabel <i>Customer Relationship Management</i>	57
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Respon Terhadap Variabel Kinerja Pemasaran.....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Dependen (Kinerja Pemasaran) dan Variabel Independen (Orientasi Pasar dan <i>Customer Relationship Management</i>).....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas Variabel Penelitian.....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4.9 Hasil Autokorelasi.....	69
Tabel 4.10 Hasil Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4.11 Hasil Uji F hitung.....	71
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	72
Tabel 4.13 Hasil Determinasi (R^2).....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Variabel Dependen.....	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Hasil Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Perhitungan Validitas SPSS
- Lampiran 4 Hasil Perhitungan Realibilitas SPSS
- Lampiran 5 Hasil Analisis Deskriptif Responden
- Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 Hasil Uji F
- Lampiran 8 Hasil Uji t
- Lampiran 9 Hasil Analisis Koefisien Determinasi
- Lampiran 10 Biodata Mahasiswa
- Lampiran 11 Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 12 Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 13 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14 Berita Acara Mengikuti Seminar Proposal
- Lampiran 15 Hasil Plagiasi

