

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP* DAN
BUNDLING KOMBO SUPERSTAR TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi kasus KFC Rawamangun Square Jakarta Timur)**

SKRIPSI

**Oleh :
Naufal Gumala Ramadhan
201510325183**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP* DAN
BUNDLING KOMBO SUPERSTAR TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi kasus KFC Rawamangun Square Jakarta Timur)**

SKRIPSI

**Oleh :
Naufal Gumala Ramadhan
201510325183**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship* dan *Bundling*
Kombo superstar terhadap Keputusan Pembelian
(Studi kasus pada KFC Rawamangun Square
Jakarta Timur)

Nama Mahasiswa : Naufal Gumala Ramadhan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325183

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Juli 2019



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship* dan *Bundling*
Kombo superstar terhadap Keputusan Pembelian
(Studi kasus pada KFC cabang Rawamangun
Square Jakarta Timur)

Nama Mahasiswa : Naufal Gumala Ramadhan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325183

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Juli 2019

Jakarta, 30 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M.

NIDN: 0309048102

Penguji I : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.

NIDN: : 0325057908

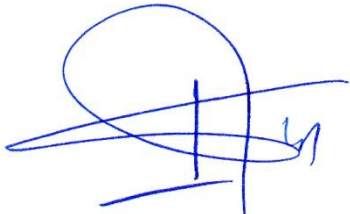
Penguji II : Neng Siti Komariah, S.E., M.M.

NIDN: 0327128105

Ketua Program Studi
Manajemen


M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN: 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi


Dr. Sugeng Suroso, SE., M.M.
NIDN: 0316066201

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia dan ridho-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship* dan *Bundling Kombo Superstar* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi kasus KFC Rawamangun Square Jakarta Timur)” dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dengan konsentrasi Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Soeroso, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Neng Siti Komariah, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Memen Suhetmen, Sebagai manajer KFC Rawamangun Square yang telah banyak membantu dalam memperoleh data penelitian yang diperlukan.
6. Kedua orangtua yang telah memberikan doa dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik bagi para pembaca untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 25 Juli 2019

Naufal Gumala Ramadhan

ABSTRAK

Naufal Gumala Ramadhan. 201510325183. Pengaruh *Customer Relationship* dan Strategi *Bundling* kombo *supersta* terhadap Keputusan Pembelian di KFC Rawamangun Square.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Customer Relationship dan Strategi Bundling Kombo Superstar terhadap Keputusan Pembelian. Penelitian ini dilaksanakan pada KFC cabang Rawamangun Square Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* kuota. Responden dalam penelitian ini adalah 100 dari pelanggan KFC cabang Rawamangun yang sudah pernah berkunjung atau makan di KFC Rawamangun square minimal 2 kali. Penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS versi 25 sebagai alat analisis. Hasil penelitian menunjukan bahwa Customer relationship mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, Strategi bundling kombo superstar berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, *Customer Relationship* dan Strategi *Bundling* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci : *Customer Relationship*, Strategi *Bundling*, Keputusan Pembelian



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

Pengaruh *Customer Relationship* dan Strategi *Bundling* Kombo *superstar* terhadap Keputusan Pembelian di KFC Rawamangun Square.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 25 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



NAUFAL GUMALA RAMADHAN

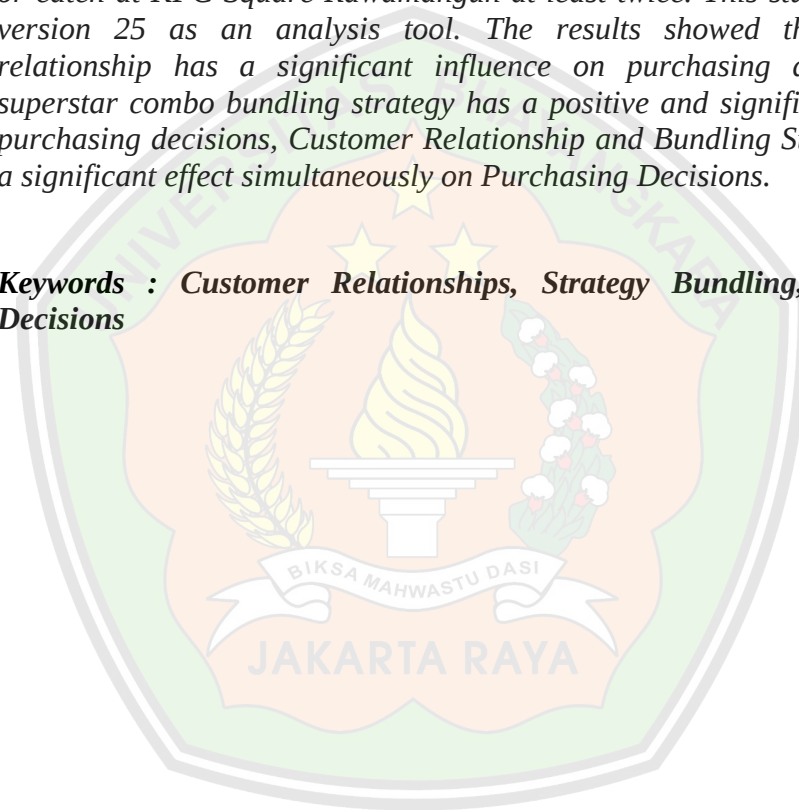
201510325183

ABSTRACT

Naufal Gumala Ramadhan. 201510325183. *Customer Relationships and Strategies Superstar Combo Bundling of Purchase Decisions at KFC Rawamangun Square.*

This study aims to find out whether there is an influence of Customer Relations and the Superstar Combo Bundle Strategy on Purchasing Decisions. This research was conducted at the KFC branch of Rawamangun Square, East Jakarta. This research uses quantitative methods. The sampling technique used in this study was quota sampling. Respondents in this study were 100 KFC Rawamangun branch customers who had visited or eaten at KFC Square Rawamangun at least twice. This study uses SPSS version 25 as an analysis tool. The results showed that Customer relationship has a significant influence on purchasing decisions, the superstar combo bundling strategy has a positive and significant effect on purchasing decisions, Customer Relationship and Bundling Strategies have a significant effect simultaneously on Purchasing Decisions.

Keywords : *Customer Relationships, Strategy Bundling, Purchasing Decisions*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Customer Relationship	6
2.1.1 Manfaat Customer Relationship	8
2.1.2 Indikator Customer Relationship	8
2.2 Pengertian Bundling	10
2.2.1 Jenis-jenis Bundling	11
2.2.2 Efek Positif Bundling bagi konsumen	11
2.2.3 Efek Positif Bundling Bagi Perusahaan	12
2.2.4 Tujuan Strategi Bundling	12
2.2.5 Indikator Strategi Bundling	12

2.3 Keputusan Pembelian	12
2.3.1 Tahap-tahap dalam Proses Pembelian	13
2.3.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Kerangka Berfikir	18
2.5.1 Pengaruh CRM Terhadap Keputusan Pembelian	18
2.5.2 Pengaruh Bundling terhadap keputusan pembelian	19
2.5.3 Pengaruh Customer Relationship dan Bundling terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2.6 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Tahapan Penelitian	22
3.3 Definisi Konseptual Penelitian	22
3.4 Operasional Variabel	23
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
3.6 Jenis Sumber Data	24
3.6.1 Data Primer	24
3.6.2 Data Sekunder	25
3.7 Metode Pengambilan Sampel	25
3.7.1 Populasi	25
3.7.2 Sampel	25
3.8 Metode Analisis Data	26
3.8.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	26
3.8.2 Regresi Linear berganda	27
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Profil Perusahaan	31
4.2 Paket KFC	32
4.3 Struktur Organisasi	32
4.4 Hasil Penelitian	33
4.4.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	33
4.4.2 Identitas Responden	33

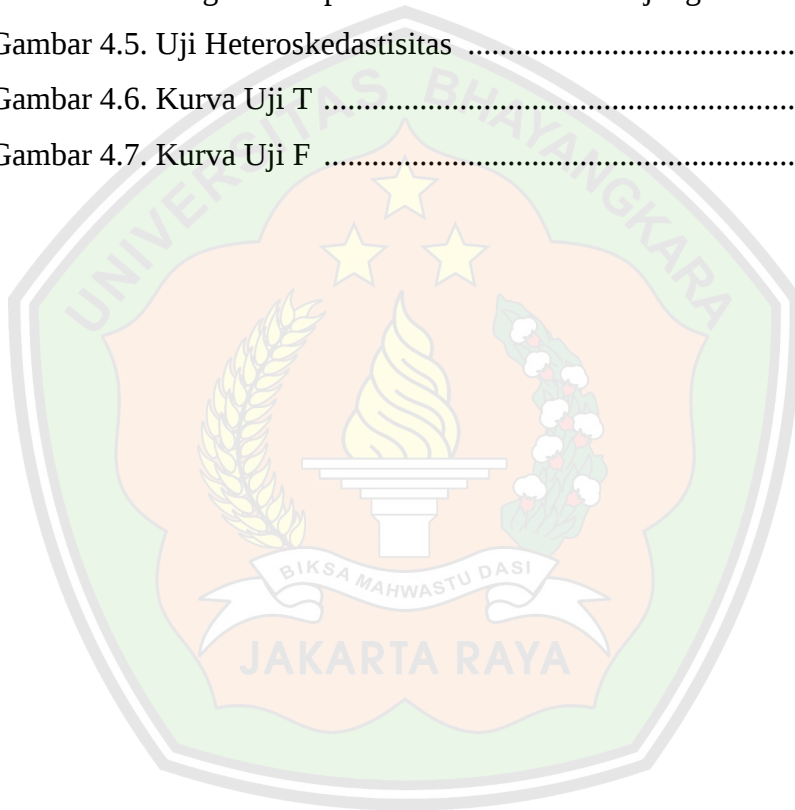
4.5 Hasil Analisis Data	36
4.5.1 Uji Validitas	36
4.5.2 Uji Reabilitas	38
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	39
4.6.1 Uji Normalitas	39
4.6.2 Uji Multikolinieritas	40
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas	40
4.6.4 Uji Autokorelasi	41
4.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda	42
4.7 Uji Hipotesis	43
4.7.1 Uji Koefisien Determinasi	43
4.7.2 Uji T	44
4.7.3 Uji F	45
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	48
BAB V PENUTUP	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Implikasi Manajerial.....	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Operasional Variabel	23
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.4 Uji Validitas Customer Relationship	37
Tabel 4.5 Uji Validitas Strategi Bundling	37
Tabel 4.6 Uji Validitas Keputusan Pembelian	38
Tabel 4.7 Uji Reabilitas	38
Tabel 4.8 Uji Normalitas	39
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas	40
Tabel 4.10 Autokorelasi	42
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda	42
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43
Tabel 4.13 Hasil Uji T	44
Tabel 4.14 Hasil Uji F	46

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 2.1. Tahap Dalam Proses Pembelian	14
Gambar 2.2. Kerangka Berfikir	18
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	32
Gambar 4.2. Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4.3. Diagram Responden berdasarkan Usia	35
Gambar 4.4. Diagram Responden berdasarkan Kunjungan.....	36
Gambar 4.5. Uji Heteroskedastisitas	41
Gambar 4.6. Kurva Uji T	45
Gambar 4.7. Kurva Uji F	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Uji Refrensi Skripsi
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Karakteristik Responden
Lampiran 4	Tabulasi Uji coba penelitian
Lampiran 5	Hasil uji Validitas dan Realiabilitas
Lampiran 6	Tabulasi Penelitian
Lampiran 7	Output SPSS
Lampiran 8.	Output Uji Hipotesis
Lampiran 9	Tabel r
Lampiran 10	Tabel t
Lampiran 11	Tabel F
Lampiran 12	Tabel dw
Lampiran 13	Biodata
Lampiran 14	Surat Penelitian