

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA
PELANGGAN MUSLIM PT. MARGA NUSANTARA
JAYA BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH :

KHARISMA EKA PUTRI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) TERHADAP CUSTOMER
LOYALTY PADA PELANGGAN MUSLIM PT.
MARGA NUSANTARA JAYA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Oleh:

Kharisma Eka Putri

NIM 1601150165

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

2020M/1441H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kharisma Eka Putri
NIM : 1601150165
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 17 Juni 1998
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 11 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Kharisma Eka Putri

PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul : Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap *Customer Loyalty* Pada Pelanggan Muslim PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin

Ditulis Oleh : Kharisma Eka Putri
NIM : 1601150165
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Program Studi : Strata Satu (S-1)
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 17 Juni 1998
Alamat : Komp. Mantuil Raya (Wengga) Jln. Belimbing 1 Blok E No. 174

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 10 Juni 2020

Pembimbing I

Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I
NIP.197901262006041002

Pembimbing II

Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I
NIP.198109212008011008

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Rohana Faridah, SE. MM
NIP. 197804272009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Customer Loyalty* pada Pelanggan Muslim PT Marga Nusantara Jaya Banjarmasin, ditulis oleh Kharisma Eka Putri, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 23 Juni 2020

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat **A**



Tim Penguji :

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I (Ketua)	1.
2. Rohana Fardah, S.E., M.M (Anggota)	2.
3. H. Abdul Galur, I.c., MA (Anggota)	3.
4. Edda Mahran, S.E.I., M.M (Anggota)	4.

Digitized dengan CamScanner

Scanned with CamScanner

ABSTRAK

Kharisma Eka Putri. 2020. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Loyalty Pada Pelanggan Muslim PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I, (II) Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management (CRM), Customer Loyalty.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkembangnya persaingan di dunia bisnis yang menuntut perusahaan untuk selalu dapat bertahan dalam mengelola bisnisnya dengan cara mempertahankan pelanggan dan melakukan peningkatan hubungan dengan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan melakukan strategi pemasaran yang sering disebut CRM (*Customer Relationship Management*) guna mempertahankan loyalitas pelanggan (*Customer Loyalty*).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah variabel *Customer Relationship Management (CRM)* berupa *people, knowledge and insight, process* dan *technology* berpengaruh secara simultan maupun secara parsial terhadap *Customer Loyalty* pada Pelanggan Muslim PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin dan variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap *Customer Loyalty* pada Pelanggan Muslim PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah *field research*, sifat penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 84 dan untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan $\alpha=5\%$. Jumlah sampel menjadi 69. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel *Customer Relationship Management (CRM)* berupa *people, knowledge and insight, process* dan *technology* berpengaruh secara simultan terhadap *Customer Loyalty* pada Pelanggan Muslim PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin sesuai dengan uji F dimana $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ ($7,887 > 2,515$). Variabel *process* satu-satunya variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap *Customer Loyalty* pada Pelanggan Muslim PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin sesuai dengan uji T dimana $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2,990 > 1,998$).

MOTTO

“IF YOUR DREAMS DON’T SCARE YOU, THEY ARE TOO SMALL”

-Richard Branson

**“YOU CAN’T GO BACK AND CHANGE THE BEGINNING BUT YOU
CAN START WHERE YOU ARE & CHANGE THE ENDING”**

-C.S. Lewis

**“SUCCESS DOESN’T COME FROM WHAT YOU DO OCCASIONALLY.
IT COMES FROM WHAT YOU DO CONSISTENTLY.”**

-Marie Forleo

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Bapak dan Ibu ku yang aku sayangi dan aku cintai

Yang selalu memberikan do'a, dukungan, semangat dan kasih sayang yang tulus dan tiada ternilai besarnya, tanpa kalian aku bukanlah apa-apa.. Terimakasih sebesar-besarnya.. I Love You So Much To The Moon and Back <3

My second motivation Bradley Will Simpson (vocalist by the vamps) who always brings positive energy to me by his smile, the songs, the words he says, and whatever he does.. Thanks a lot

Dan kepada teman-teman yang selalu ada dari awal terciptanya judul hingga dapat terselesaikannya skripsi ini: Ka Erni, Eliza Ajram, Annisa Selena Suh.. Thanks a lot guys:')

Dan teman-teman yang memberi doa dan semangat.. Terimakasih..

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim..

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap *Customer Loyalty* pada Pelanggan Muslim PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

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 terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, SE, MM., dan Ibu Erisa Nilasari, MP., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I., selaku Pembimbing Skripsi 1 dan Bapak Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I., selaku Pembimbing Skripsi 2 yang telah banyak

memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini, serta memberikan saran-saran dan kritik-kritik sehingga penulis dapat mengurangi kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Pimpinan PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin
7. Ibu dan Bapak ku, terima kasih atas segala doa, dukungan, cinta, kasih sayang dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya.
8. Serta teman-temanku sekalian..

Semoga Allah Swt membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 25 Juni 2020

Penulis

Kharisma Eka Putri

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang Pembakuan Pedoman Transliterasi Arab-Latin.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā'	b	be
ت	tā'	t	te
ث	s\ā'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	ji>m	j	je
ح	h}ā'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	z\āl	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet

س	si>n	s	es
ش	syi>n	sy	es dan ye
ص	s}ād	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ād	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}ā'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}ā'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	... '...	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	fā'	f	ef
ق	Qāf	q	ki
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	el
م	mi>m	m	em
ن	Nūn	n	en
و	Wāu	w	we
ه	hā'	h	ha
ء	hamzah	... '...	apostrof
ي	yā'	y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
_____	fath}ah	a	a
_____	kasrah	i	i
_____	d}ammah	u	u

Contoh:

كَتَبَ – kataba يَذْهَبُ – yaz\habu فَعَلَ – fa‘ala
 سُئِلَ – su'ila ذُكِرَ – z\ukira

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ئ	fath}ah dan yā'	ai	a dan i
ؤ	fath}ah dan wāu	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ – kaifa هَوْلٌ – haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ى ا	fath}ah dan alif atau yā'	ā	a dan garis di atas

يى	kasrah dan yā'	i>	i dan garis di atas
وو	d}ammah dan wāu	ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ – qāla

قِيلَ – qi>la

رَمَى – ramā

يَقُولُ – yaqūlu

4. Tā' Marbūṭ}ah

Transliterasi untuk tā' marbūṭ}ah ada dua.

1) Tā' Marbūṭ}ah Hidup

Tā' marbūṭ}ah yang hidup atau mendapat harkat fath}ah, kasrah dan d}ammah, transliterasinya adalah /t/.

2) Tā' Marbūṭ}ah Mati

Tā' marbūṭ}ah yang mati atau mendapat harkat sukūn, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya tā' marbūṭ}ah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al", serta bacaan kedua kata itu terpisah maka tā' marbūṭ}ah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ – الرَّادِيَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madi>nah al-Munawwarah

raud}atul-at}fāl al-Madi>natul-Munawwarah

طَلْحَةُ – t}alh}ah

5. Syaddah (Tasydi>d)

Syaddah atau tasydi>d yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydi>d. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا – rabbanā

نَزَّلَ – nazzala

الْبِرِّ – al-birr

الْحَجُّ – al-h}ajju

نُعَمَّ – nu‘ima

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال. Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرَّجُلُ – ar-rajulu

السَّيِّدَةُ – as-sayyidatu

الشَّمْسُ – asy-syamsu

الْقَلَمُ – al-qalamu

الْبَدِيْعُ – al-badi>u

الْجَلَالُ – al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1) Hamzah di awal:

أَمْرٌ – umirtu

أَكَلَ – akala

2) Hamzah di tengah:

تَأْخُذُونَ – ta'khuz\ūna

تَأْكُلُونَ – ta'kulūna

3) Hamzah di akhir:

شَيْءٌ – syai'un

النَّوْءُ – an-nau'u

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara; bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

– Wa innallāha lahuwa khair ar-
rāziqi>n

rāziqi>n

– Wa innallāha lahuwa khairur-
rāziqi>n

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ

– Fa aufū al-kaila wa al-mi>zāna

– Fa auful-kaila wal- mi>zāna

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا

– Bismillāhi majre>hā wa mursāhā

– وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتِطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

– Wa lillāhi alā an-nāsi h}ijju

al-baiti

manistat}ā'a ilaihi sabi>lā

– Wa lillāhi alan-nāsi h}ijjul-baiti

manistat}ā'a ilaihi sabi>lā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ – Wa mā **Muh}ammadun** illā rasūlun.
- إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا – Inna awwala baitin wud}i‘a linnāsi
lallaz|i> bi **Bakkata** mubārakan.
- شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ – Syahru **Ramad}āna** al-laz|i> unzila
fi>hi
al-**Qur'ānu**.
- وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ – Wa laqad ra‘ahu bil-ufuqil-mubi>ni.
- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ – Al-h}amdu lillāhi rabbil-‘ālamī>na.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ – Nas}rum **minallāhi** wa fath}un
qari>b
- لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا – **Lillāhi** al-amru jami>‘an
– **Lillāhil**-amru jami>‘an
- وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ – **Wallāhu** bikulli syai'in ‘ali>mun

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSELITERASI ARAB LATIN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
D. Definisi Operasional.....	10
E. Penelitian Terdahulu	11
F. Kerangka Pemikiran.....	16
G. Hipotesis.....	17
H. Sistematika Pembahasan	17

BAB II PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*

A. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	19
B. Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	23
C. Berbagai Perspektif CRM	26
D. Komponen <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	28
E. Tiga Fase <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	29
F. Pengertian <i>Customer Loyalty</i>	30
G. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	33
H. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) dalam Pandangan Islam ³³	
I. <i>Customer Loyalty</i> menurut Pandangan Islam	39
J. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) terhadap <i>Customer Loyalty</i>	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	44
D. Subjek dan Objek Penelitian	45
E. Data dan Sumber Data	46

F. Metode Pengumpulan Data	47
G. Teknik Analisis Data.....	47
H. Uji Validitas dan Realibilitas	48
I. Uji Asumsi Klasik.....	48
J. Pengujian Hipotesis.....	51
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	
A. Gambaran Umum PT. Marga Nusantara Jaya.....	54
B. Karakteristik Responden	62
C. Analisis Data	66
1. Uji Validitas Dan Realibilitas	67
2. Uji Asumsi Klasik	68
a. Uji Normalitas	68
b. Uji Multikolinieritas	70
c. Uji Heteroskedastisitas	70
3. Analisis Regresi Linier Berganda	71
4. Uji Hipotesis.....	73
a. Koefisien Determinasi	73
b. Uji F Simultan	74
c. Uji T Parsial	75
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Review Persamaan dan Perbedaan.....	14
Tabel 4.1. Daftar Responden.....	63
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	65
Tabel 4.3. Usia Responden.....	65
Tabel 4.4. Pendidikan Responden	66
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.7. One Sample Kolmogorov Smirnov Test.....	68
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4.9. Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4.10. Model Summary (Koefisien Determinasi).....	73
Tabel 4.11. Anova (Uji F Simultan).....	74
Tabel 4.12. Coefficients (Uji T Parsial).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Penelitian	16
Gambar 4.1. Uji Normalitas Histogram	69
Gambar 4.2. Uji Normalitas P-Plot	69
Gambar 4.3. Uji Heteroskedastisitas Scatter Plot	71