



**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN, *CUSTOMER*
RELATIONSHIPMANAGEMENT, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI KABUPATEN
KUDUS**

Diajukan Oleh :

SALSA BILATUL JANNAH

202011101

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2025



**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN, *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI KABUPATEN
KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang
pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus

Oleh:

SALSA BILATUL JANNAH

202011101

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2025

**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN, *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI KABUPATEN KUDUS**

Nama : Salsa Bilatul Jannah
NIM : 202011101
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria kudus

Kudus...9-03-2025.....

Pembimbing I



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.)
NIDN. 0628048702

Pembimbing II



(Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K.)
NIDN. 0610019601

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701

**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN, *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI KABUPATEN KUDUS**

Nama : Salsa Bilatul Jannah
NIM : 202011101
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus... 9-03-2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Pembimbing I


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701

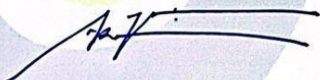

(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.)
NIDN. 0628048702

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II



Dr. Endang Sumekar, S.E., M.M
NIDN. 0616077304


(Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K)
NIDN. 0610019601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

(QS. Al-Insyirah 94: Ayat 6-8)

Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda.

PERCAYA PROSES itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit

(Edwar satria)

PERSEMBAHAN

“Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Dengan mengucap syukur atas Rahmat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua tercinta, adikku dan pasangan, yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini”

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Pemasaran, *Customer Relationship Management*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek di Kabupaten Kudus”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna melengkapi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mengalami kendala, namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan semua pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
4. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 1 saya yang telah bersedia meluangkan waktu dan banyak memberikan pengarahan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K., selaku Dosen Pembimbing 2 saya yang senantiasa memberi semangat dan memberimotivasi sehingga penelitian ini

selesai dengan baik.

6. Seluruh jajaran dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas bekal ilmu, bantuan pelayanan dan kerjasamanya selama masa perkuliahan ini hingga selesai.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang membantu penulis menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga dibalik ketidaksempurnaan skripsi ini masih bisa bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Kudus, 24 Januari 2025

Penulis



Salsa Bilatul Jannah

202011101

**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN, *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI KABUPATEN KUDUS**

Salsa Bilatul Jannah

202011101

Pembimbing:

1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.
2. Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi pemasaran, *customer relationship management*, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kabupaten Kudus. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengguna Gojek di Kabupaten Kudus. Sampel penelitian ini yaitu berjumlah 190 responden yang diambil melalui teknik pengambilan *purposive sampling* Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* menggunakan alat analisis SmartPLS versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; *customer relationship management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kabupaten Kudus; komunikasi pemasaran, *customer relationship management* dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kabupaten Kudus. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa Gojek perlu terus meningkatkan strategi komunikasi pemasaran, memperkuat pengelolaan hubungan pelanggan, serta memastikan kualitas layanan yang optimal guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan di Kabupaten Kudus.

Kata kunci : komunikasi pemasaran, *customer relationship management*, dan kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

***THE INFLUENCE OF MARKETING COMMUNICATION, CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT, AND SERVICE QUALITY ON GOJEK
CUSTOMER LOYALTY IN KUDUS DISTRICT***

Salsa Bilatul Jannah

202011101

Advisor:

1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.
2. Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM**

ABSTRACTION

This study aims to analyze the influence of marketing communication, customer relationship management, and service quality on customer loyalty of Gojek in Kudus Regency. The population in this study consists of all Gojek users in Kudus Regency. The research sample consists of 190 respondents selected using a purposive sampling technique. The data analysis method employs Structural Equation Modeling (SEM) using the SmartPLS version 3 analysis tool. The results indicate that marketing communication has a positive and significant effect on customer loyalty; customer relationship management has a positive and significant effect on customer loyalty; and service quality has a positive and significant effect on customer loyalty of Gojek in Kudus Regency; marketing communications, customer relationship management, and service quality together have a positive and significant effect on Gojek customer loyalty in Kudus Regency. The implications of this study suggest that Gojek should continuously improve its marketing communication strategies, strengthen customer relationship management, and ensure optimal service quality to maintain and enhance customer loyalty in Kudus Regency.

Keywords: *marketing communication, customer relationship management, service quality, customer loyalty.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACTION.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	12
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Loyalitas Pelanggan	16
2.2 Komunikasi Pemasaran	20
2.3 <i>Customer Relationship Management</i>	27
2.4 Kualitas Pelayanan	32
2.5 Pengaruh Antar Variabel.....	36
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu	38
2.7 Kerangka Pikir Teoritis	41
2.8 Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Rancangan Penelitian	43
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
3.3 Jenis dan Sumber Data	49

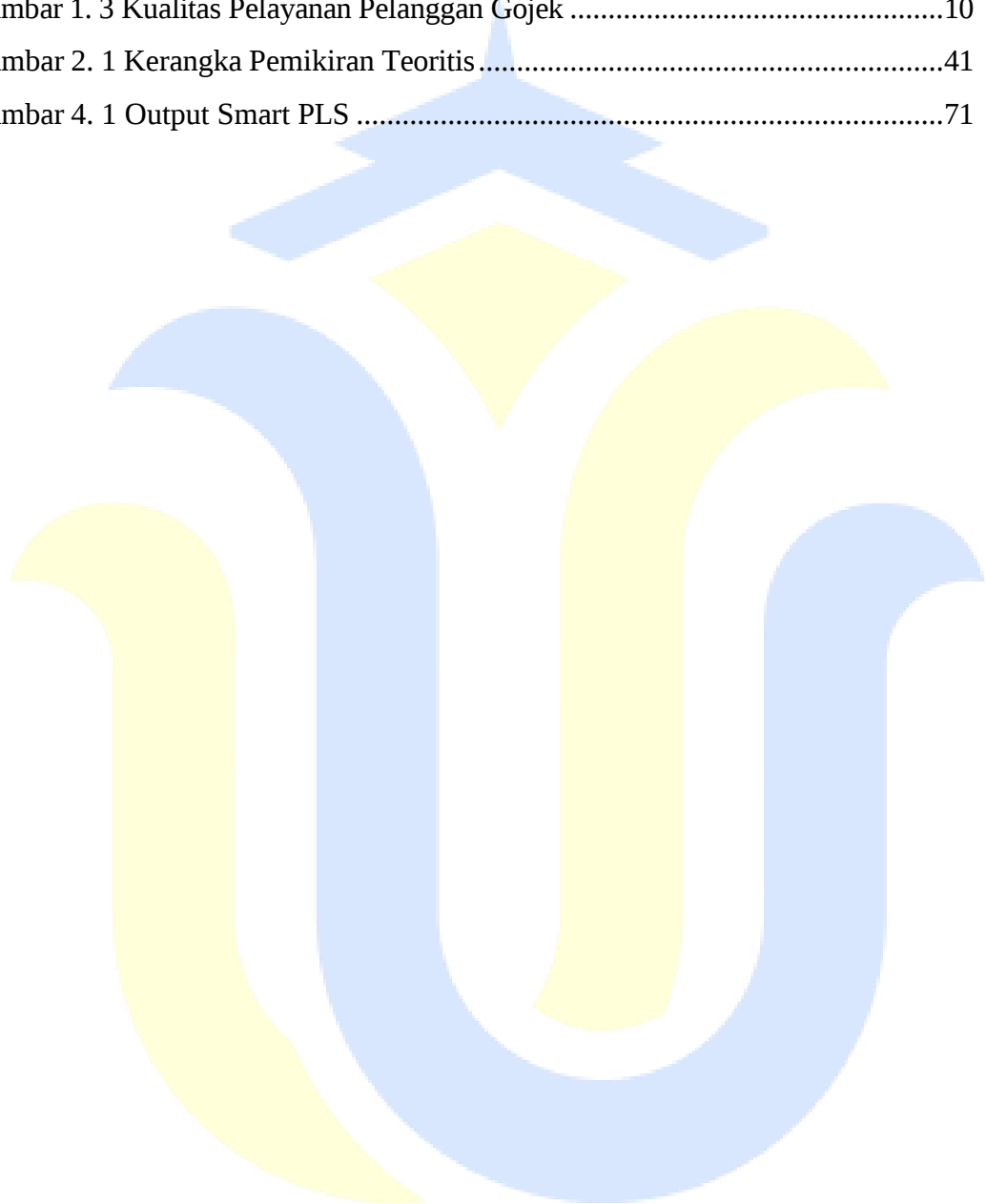
3.4	Populasi dan Sampel	50
3.5	Pengumpulan Data	51
3.6	Pengolahan Data.....	52
3.7	Analisis Data	53
3.8	Uji Hipotesis.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1	Gambaran Umum Objek	60
4.2	Penyajian Data.....	62
4.2.1	Karakteristik Responden	62
4.2.2	Tanggapan Responden	66
4.3	Analisis Data	70
4.3.1	Uji <i>Outer Model</i> atau Model Pengukuran.....	70
4.3.2	Uji <i>Convergent Validity</i>	71
4.3.3	Uji <i>Discriminant Validity</i>	73
4.3.4	<i>Composite Reliability</i>	74
4.3.5	Uji Inner Model.....	75
4.3.6	Uji Hipotesis.....	77
4.4	Pembahasan.....	79
4.4.1	Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan	79
4.4.2	Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan	80
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan...	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		84
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		94

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Driver/Mitra Gojek di Indonesia Tahun 2021-2022	4
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Alamat.....	64
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan yang pernah menggunakan Gojek lebih dari 2kali.....	65
Tabel 4. 5 Klasifikasi Responden berdasarkan yang menggunakan Gojek dalam 3 6bulan terakhir.....	66
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terkait Komunikasi Pemasaran (X1)	67
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terkait <i>Customer Relationship Management</i> (X2)	68
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan (X3).....	69
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terkait Loyalitas Pelanggan (Y).....	70
Tabel 4. 10 Outer Loading	72
Tabel 4. 11 <i>Cross Loading</i>	73
Tabel 4. 12 Hasil Drisciminant Validity	74
Tabel 4. 13 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	75
Tabel 4. 14 Nilai R Square	75
Tabel 4. 15 Nilai Q Square.....	76
Tabel 4. 16 Koefisien Jalur.....	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Komunikasi Pemasaran Gojek.....	7
Gambar 1. 2 Ulasan Pelanggan Tentang <i>Customer Relationship Management</i> Gojek.....	9
Gambar 1. 3 Kualitas Pelayanan Pelanggan Gojek	10
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	41
Gambar 4. 1 Output Smart PLS	71



DAFTAR LAMPIRAN

	Halam
an Lampiran 1 Kuesioner	
.....	
94	
Lampiran 2 Tabulasi Responden	100
Lampiran 3 Hasil Olah Data	117

