

**PENGARUH KETERLIBATAN KONSUMEN TERHADAP  
RETENSI KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA  
PT. DUA PUTRA PERKASA FARMA  
(Sub Area : Demak , Kudus Dan Purwadadi)**

**Skripsi  
Untuk Memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1  
Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**Terta Fery Putranto  
Nim. 30401210643**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2016**

## Halaman Pengesahan

**PENGARUH KETERLIBATAN KONSUMEN  
TERHADAP RETENSI KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN  
PADA PT. DUA PUTRA PERKASA FARMA  
(Sub Area : Demak , Kudus Dan Purwadadi)**

**Disusun oleh :**

Terta Fery Putranto  
NIM. 30401210643

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
Dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 22 Agustus 2016

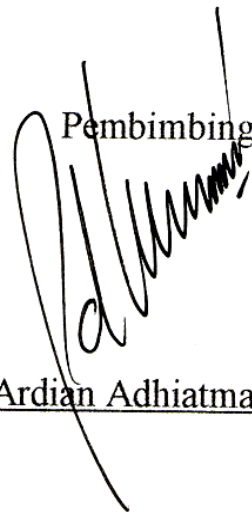
Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM.

Pembimbing



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM.

## PENGESAHAN UJIAN

Nama : Terta Fery Putranto  
NIM : 30401210643  
Judul Skripsi : PENGARUH KETERLIBATAN  
KONSUMEN TERHADAP RETENSI  
KONSUMEN DAN LOYALITAS  
KONSUMEN PADA PT.DUA PUTRA  
PERKASA FARMA  
Pembimbing : Dr. Ardian Adhiatma, SE., MM.

Semarang, 1 Agustus 2016

Penguji

Tanda tangan

1. Dr. Ardian Adhiatma, SE., MM.

1. ....

2. Dr.H. Asyhari, SE,MM.

2. ....

3. Dra. Sri Ayuni, M.Si.

3. ....

Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Alifan Ratnawati, MM.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

- ❖ ‘Kamu sekali-kali tidak akan sampai kepada kebaikan ( yang sempurna )  
Sebelum kamu menafkahkan sebagian harta yang kamu cintai  
( Q.S. Ali Imran :92)

### **Skripsi ini penulis persembahkan kepada:**

- ALLAH SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan karuniaNYA
- Junjungan umat muslim, Nabi Muhammad SAW.
- Bapak dan Ibu yang selalu menjadi penyemangatku
- Saudara, sahabat, dan teman-temanku yang selama ini telah berbagi kebersamaan
- Almamaterku

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Terta Fery Putranto menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Keterlibatan Konsumen Terhadap Retensi Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Pada PT. Dua Putra Perkasa Farma (Sub Area : Demak , Kudus Dan Purwadadi)” adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya salin, tiru atau yang sama dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Semarang, 22 Agustus 2016

Yang Membuat Pernyataan



Terta Fery Putranto  
NIM. 30401210643

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala limpahan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Keterlibatan Konsumen Terhadap Retensi Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Pada PT. Dua Putra Perkasa Farma (Sub Area : Demak , Kudus Dan Purwadadi)”.

Skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT pencipta dan pemilik alam semesta beserta isinya
2. Dr. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., MSi., PhD. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM. selaku ketua program studi Manajemen
4. Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang memberikan arahan, bimbingan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan..
5. Bapak / Ibu penguji yang sudah memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu tercinta, adik-adikku dan semua keluargaku tersayang yang telah memberikan do'a, dukungan dan semangatnya.

8. Sahabat-sahabatku yang selalu setia memberikan support, semangat, dan meluangkan waktu untuk berbagi cerita suka maupun duka sehingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga semua bantuan, bimbingan dan semangat yang telah diberikan kepada Penulis tersebut mendapat balasan dari Allah SWT. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan serta pembaca pada umumnya

Semarang, Agustus 2016

Penulis

**DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PENGARUH KETERLIBATAN KONSUMEN TERHADAP RETENSI KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PT. DUA PUTRA PERKASA FARMA .....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan, Volume Penjualan dan Target Penjualan pada PT. Dua Putera Perkasa Farma .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	38
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan .....	40
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keterlibatan Konsumen.....	41
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Retensi Konsumen..	42
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan	44
Tabel 4.7 Uji Validitas Keterlibatan Konsumen .....	46
Tabel 4.8 Uji Validitas Retensi Konsumen .....	47
Tabel 4.9 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.11 Uji Kolmogorov-Smirnov Model Pertama .....	50
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas Model Pertama .....	50
Tabel 4.13 Uji Glejser Model Pertama .....	51
Tabel 4.14 Analisis Regresi Berganda Model Pertama .....	52
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Model Pertama .....	53
Tabel 4.16 Uji Kolmogorov-Smirnov Model Kedua .....	54
Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas Model Kedua .....	55
Tabel 4.18 Uji Glejser Model Kedua .....	55
Tabel 4.19 Analisis Regresi Berganda Model Kedua .....	56
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi Model Kedua.....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Efek Mediasi retensi konsumen pada .....	58
Gambar 4.2 Perhitungan Sobel test Pada Efek Mediasi .....	59

**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Tabel Frekuensi
- Lampiran 4 Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Normalitas
- Lampiran 6 Regresi Model Pertama
- Lampiran 7 Regresi Model Kedua
- Lampiran 8 Uji Glejser Model Pertama
- Lampiran 9 Uji Glejser Model Kedua
- Lampiran 10  $r$ -Tabel

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterlibatan konsumen terhadap retensi konsumen. Selain itu untuk menganalisis pengaruh retensi konsumen terhadap loyalitas konsumen serta untuk menganalisis pengaruh keterlibatan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian populasi atau penelitian sensus yaitu sebanyak jumlah populasinya sebanyak 58 pelanggan PT. Dua Putera Perkasa Farma yang berada di sub area Demak, Kudus dan Purwodadi. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil pengolahan dapat disimpulkan bahwa (1) ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel keterlibatan konsumen terhadap retensi konsumen, berdasarkan hasil tersebut hipotesis pertama diterima, (2) ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel retensi konsumen terhadap loyalitas pelanggan, berdasarkan hasil tersebut hipotesis kedua dapat diterima, (3) ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel keterlibatan konsumen terhadap loyalitas pelanggan, berdasarkan hasil tersebut hipotesis ketiga diterima.

Kata Kunci : keterlibatan konsumen, retensi konsumen, dan loyalitas pelanggan

## ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of consumer involvement on customer retention. In addition to analyzing the effect on consumer loyalty customer retention as well as to analyze the effect of consumer involvement on consumer loyalty.

The sample is a fraction of the number and characteristics possessed by this population. In this study using census population study or research as many as the number of the population as much as 58 customers of PT. Two Putera Perkasa Farma, which are in sub area Demak, Kudus and Purwodadi. Methods of data analysis using multiple linear regression.

Processing results can be concluded that (1) there is a positive and significant influence between the variables of consumer involvement on customer retention, based on the results of the first hypothesis is accepted, (2) there is a positive and significant influence between the variables of customer retention to customer loyalty, based on the results of the second hypothesis can received, (3) there is a positive and significant influence between the variables of consumer engagement on customer loyalty, based on the results of the third hypothesis is accepted.

Keywords: consumer engagement, customer retention, and customer loyalty