

PENGARUH DIMENSI *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP *PURCHASE DECISIONS* PADA *FASHION JAVA BATIK MALANG*

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang



**DISUSUN OLEH
JESSICA ANGELINA DEWI
NIM : 201911040**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
2023**

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Jessica Angelina Dewi
NIM : 201911040
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Dimensi *Relationship Marketing* Terhadap *Purchase Decisions* Pada Fashion Java Batik Malang

Malang, 15 Juni 2023

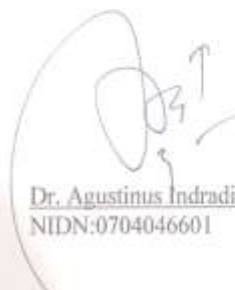
DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

Pembimbing II



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN: 0724018601



Dr. Agustinus Indradi, M.Pd
NIDN:0704046601

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Galuh Budi Astuti, S.E., M.M.
NIDN: 0726018502



J. Vicka Bayu Wardhani, W. S.Pd.M.SM.
NIDN: 0724018601

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH DIMENSI *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP
PURCHASE DECISIONS PADA *FASHION JAVA BATIK MALANG***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Jessica Angelina Dewi

NIM : 201911040

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada dan
telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1)

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Widya Karya Malang

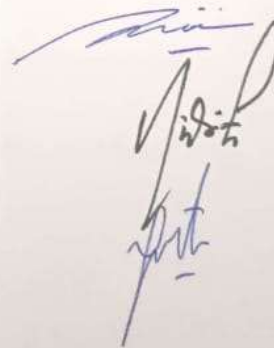


Galuh Budi Astuti, S.E., M.M.
NIDN: 0726018502

DEWAN PENGUJI

1. Riwidya Tri Oktavia, S.E., M.M.
NIDN: 0714108806
2. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIDK: 887223419
3. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN: 0724018601

TANDA TANGAN



Java
batik

JI BURING 36 MALANG

SURAT KETERANGAN

Nomor : 001/JAVABATIK/02/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ADDY GHOZALY
Jabatan : KOMISARIS
Perusahaan : JAVA BATIK MALANG

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : JESSICA ANGELINA DEWI
NIM : 201911040
Program Studi : MANAJEMEN
Universitas : UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

Telah melaksanakan penelitian di Java Batik Malang, dengan judul "*Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Fashion Java Batik Malang*" pada tanggal 18 -25 Februari 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 25 Februari 2023



Addy Ghozaly

Komisari

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: "**Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Purchase Decisions Pada Fashion Java Batik Malang**" merupakan karya asli dari:

Nama : Jessica Angelina Dewi
NIM : 201911040
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online oleh Prodi Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang, menggunakan *Turnitin Plagiarism Checker* dan telah memenuhi kriteria toleransi yaitu sebesar <30%.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagaimana adanya dan apabila terdapat kesalahan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 14 Juni 2023



Jessica Angelina Dewi

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.

NIDN: 0724018601

Pembimbing II

Dr. Agustinus Indradi, M.Pd.

NIDN: 0704046601

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Galuh Budi Astuti, S.E., M.M.

NIDN: 0726018502

Ketua Program Studi Manajemen



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.

NIDN: 0724018601

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Jessica Angelina Dewi
NIM : 201911040
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 4 Agustus 2001
Alamat : Jl. Kruing No.5 Malang
Nama Orang Tua (Ayah) : Jemie Riansnya Putra
Nama Orang Tua (Ibu) : Cynthia Dewi
Riwayat Pendidikan : SD Katolik Santa Maria 1 Malang (2007-2013)
SMP Katolik Santa Maria 1 Malang (2013-2016)
SMA Santa Maria Malang (2016-2019)
Universitas Katolik Widya Karya Malang (2019-2023)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang telah menyertai sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Dimensi *Relationship Marketing* Terhadap *Purchase Decisions* Pada *Fashion Java Batik Malang*”** tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun guna untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Peneliti sadar bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan motivasi dari semua pihak yang terlibat dalam tahap penyusunan ini. Karena itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Frater Dr. Klemens Mere, S.E., M.Pd., M.M.,M.H.,M.A.P.,M.Ak.,BHK selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Galuh Budi Astuti,S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (pengganti Almh. Dra. Anni Yudiastuti, MP) Universitas Katolik Widya Karya Malang.
3. Almh. Dra. Anni Yudiastuti, MP. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Pembimbing I yang telah memberikan segenap waktunya untuk mengarahkan saya, mendukung, dan bimbingan selama tahap pengerjaan skripsi.
4. J.Vicka Bayu Wardhani ,S.Pd.,M.SM. selaku Dosen Pembimbing I (yang menggantikan Almh. Dra. Anni Yudiastuti, MP.) yang telah memberi arahan, dukungan, dan bimbingan selama tahap pengerjaan skripsi.
5. Dr. Agustinus Indradi, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, dukungan, dan bimbingan selama tahap pengerjaan skripsi.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

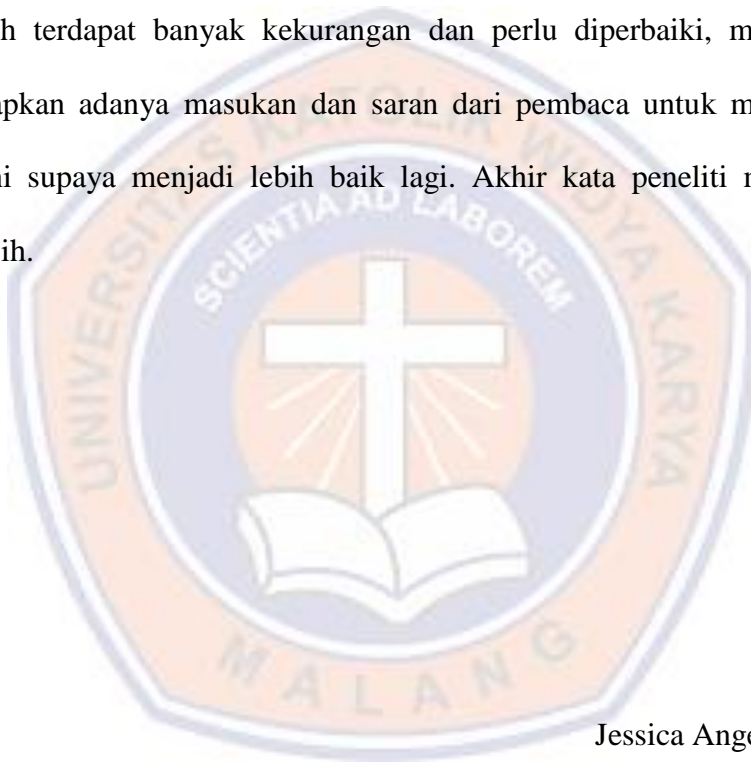
6. Bapak Addy Ghozaly yang telah membantu maupun meluangkan waktu dan memberikan izin untuk boleh melakukan penelitian di *Java* Batik Malang.
7. Seluruh keluarga, saudara, dan teman-teman yang sudah memberikan dukungan dan motivasi agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama studi di Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Peneliti memiliki kesadaran bahwasannya penulisan skripsi ini belum sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan dan perlu diperbaiki, maka dari itu peneliti mengharapkan adanya masukan dan saran dari pembaca untuk membantu membenahi skripsi ini supaya menjadi lebih baik lagi. Akhir kata peneliti mengucapkan banyak terimakasih.

Malang, 8 Juni 2023

Peneliti,

Jessica Angelina Dewi



DAFTAR ISI

Hlm.

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	iii
<u>SURAT KETERANGAN PENELITIAN</u>	iv
<u>SURAT KETERANGAN PLAGIAT</u>	v
<u>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</u>	2
<u>KATA PENGANTAR</u>	7
<u>DAFTAR ISI</u>	ix
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	viii
<u>ABSTRAK</u>	14
<u>ABSTRACT</u>	xv
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Latar Belakang</u>	Error! Bookmark not defined.
B. <u>Rumusan Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
C. <u>Tujuan Dan Manfaat Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II LANDASAN TEORI</u>	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Tinjauan Penelitian Terdahulu</u>	Error! Bookmark not defined.
B. <u>Tinjauan Pustaka</u>	Error! Bookmark not defined.
C. <u>Kerangka Pikir</u>	Error! Bookmark not defined.
D. <u>Hipotesis Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</u>	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Jenis Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
B. <u>Lokasi Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
C. <u>Ruang Lingkup Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
D. <u>Populasi, Sampel dan Teknik Sampling</u>	Error! Bookmark not defined.
E. <u>Jenis Data</u>	Error! Bookmark not defined.
F. <u>Sumber Data</u>	Error! Bookmark not defined.
G. <u>Definisi Operasional</u>	Error! Bookmark not defined.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

H. [Metode Pengumpulan Data](#).....**Error! Bookmark not defined.**

I. [Teknik Analisis Data](#).....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA**Error! Bookmark not defined.**

A. [Gambaran Umum Perusahaan](#).....**Error! Bookmark not defined.**

B. [Penyajian Data Penelitian](#)**Error! Bookmark not defined.**

C. [Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian](#).....**Error! Bookmark not defined.**

D. [Analisa Data dan Interpretasi Data](#)**Error! Bookmark not defined.**

E. [Pembahasan](#).....**Error! Bookmark not defined.**

F. [Implikasi Hasil Penelitian](#).....**Error! Bookmark not defined.**

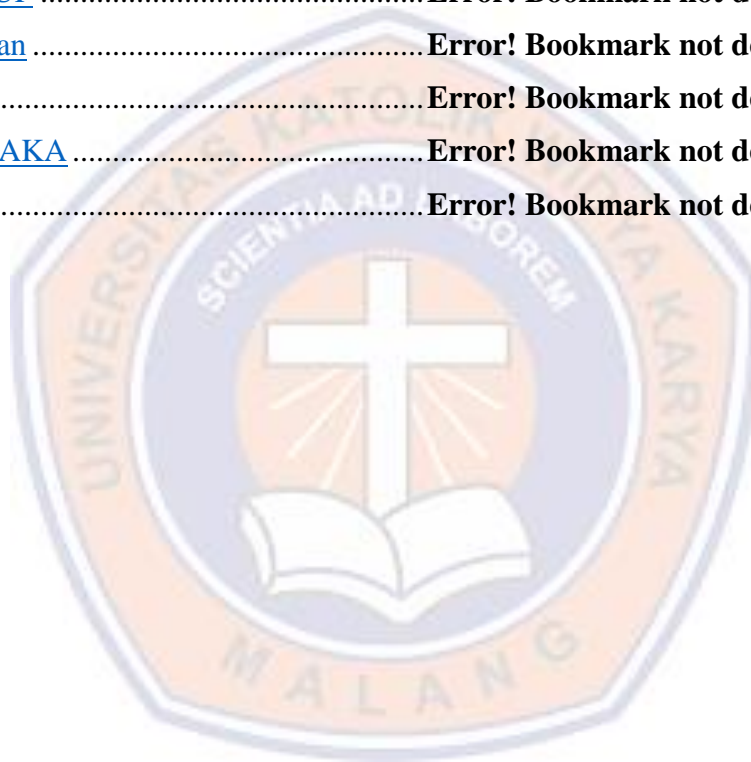
BAB V PENUTUP**Error! Bookmark not defined.**

A. [Kesimpulan](#)**Error! Bookmark not defined.**

B. [Saran](#)**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA.....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR ISI

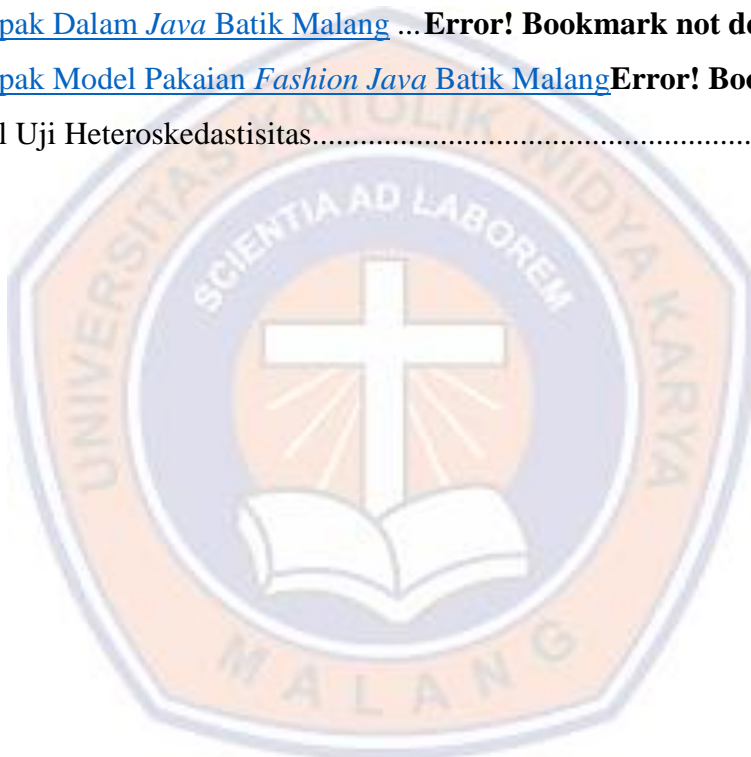
Hlm.

Tabel 2.1 <u>Penelitian Terdahulu</u>	8
Tabel 3.1 <u>Definisi Operasional Variabel</u>	54
Tabel 4.1 <u>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	67
Tabel 4.2 <u>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u> Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4.3 <u>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan</u> Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4.4 <u>Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Trust</i> (X1)</u>	70
Tabel 4.5 <u>Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Commitment</i> (X2)</u>	73
Tabel 4.6 <u>Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Communication</i> (X3)</u>	74
Tabel 4.7 <u>Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Conflict Handling</i> (X4)</u>	76
Tabel 4.8 <u>Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Reciprocity</i> (X5)</u>	77
Tabel 4.9 <u>Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Purchase Decisions</i> (Y)</u> Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4.10 <u>Uji Validitas</u>	80
Tabel 4.11 <u>Uji Reliabilitas</u>	82
Tabel 4.12 <u>Uji Multikolinieritas</u>	84
Tabel 4.13 <u>Uji Normalitas</u>	85
Tabel 4.14 <u>Analisis Regresi Linier Berganda</u>	86
Tabel 4.15 <u>Uji F</u>	88
Tabel 4.15 <u>Uji t</u>	90
Tabel 4.17 <u>Uji Determinasi</u>	91

DAFTAR GAMBAR

Hlm.

Gambar 2.1 Tahap <i>Relationship Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Tahap <i>Purchase Decisions</i>	43
Gambar 2.3 Kerangka Pikir	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Logo <i>Java Batik</i>	63
Gambar 4.2 Struktur Organisasi <i>Java Batik</i>	64
Gambar 4.3 Tampak Depan <i>Java Batik Malang</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Tampak Dalam <i>Java Batik Malang</i> ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 Tampak Model Pakaian <i>Fashion Java Batik Malang</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77



DAFTAR LAMPIRAN

Hlm.

Lampiran 1 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Uji t (Parsial)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Uji F (Simultan)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11 Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 Uji Dominan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13 Surat Perizinan Melakukan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14 Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya	122
Lampiran 15 Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.

PENGARUH DIMENSI *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP *PURCHASE DECISIONS* PADA *FASHION JAVA BATIK MALANG*

ABSTRAK

Pertumbuhan industri tekstil dan pakaian jadi tahun 2022 mengalami peningkatan yang positif. Dalam membangun dan mempertahankan pelanggan, khususnya perusahaan *Java Batik* dituntut untuk mampu meningkatkan hubungan pelanggan dengan memberikan nilai dan kepuasan pelanggan sehingga hal ini dapat memunculkan niat dari pelanggan untuk melakukan pembelian.

Penelitian memiliki tujuan agar dapat memahami: signifikansi pengaruh dimensi *relationship marketing* yang terdiri seperti *trust* (X1), *commitment* (X2), *communication* (X3), *conflict handling* (X4), dan *reciprocity* (X5) secara simultan dan parsial terhadap *purchase decisions* pada *Fashion Java Batik Malang* serta untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap *purchase decisions* pada *Fashion Java Batik Malang*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini *explanatory research*, jenis data yang dipakai data kuantitatif dan kualitatif, sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data berupa kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 90 responden yang melakukan transaksi pembelian pada *Fashion Java Batik Malang* selama periode penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian tersebut adalah teknik *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang dipakai merupakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian uji F diketahui *trust* (X1), *commitment* (X2), *communication* (X3), *conflict handling* (X4), dan *reciprocity* (X5) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *purchase decisions* (Y). Uji t (parsial) menunjukkan bahwa *trust* (X1), *communication* (X3) dan *conflict handling* (X4) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *purchase decisions* (Y). Dalam penelitian ini diketahui variabel *communication* (X3) yang berpengaruh dominan terhadap *purchase decisions* (Y) *Fashion Java Batik Malang*. Pengaruh variabel *relationship marketing* terhadap *purchase decisions* adalah sebesar 51,8%.

Kata Kunci : *Purchase Decisions; Relationship Marketing*

THE INFLUENCE OF RELATIONSHIP MARKETING DIMENSIONS ON PURCHASE DECISIONS IN FASHION JAVA BATIK MALANG

ABSTRACT

The growth of the textile and apparel industry in 2022 will experience a positive increase. In building and retaining customers, especially Java Batik companies, they are required to be able to improve customer relations by providing customer value and satisfaction so that this can lead to customer intentions to make purchases.

The research aims to understand: the significance of the influence of relationship marketing dimensions consisting of trust (X1), commitment (X2), communication (X3), conflict handling (X4), and reciprocity (X5) simultaneously and partially on purchasing decisions in Fashion Java Batik Malang and to find out which variables have the dominant influence on purchasing decisions on Java Batik Malang fashion. The type of research used in this research is explanatory research, the type of data used is quantitative and qualitative data, primary and secondary data sources. Methods of data collection in the form of questionnaires, interviews and documentation. The population in this study were 90 respondents who made purchase transactions on Java Batik Malang fashion during the study period. The sampling technique in this study was accidental sampling and purposive sampling. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis.

The results of the F test show that trust (X1), commitment (X2), communication (X3), conflict handling (X4), and reciprocity (X5) have a significant effect simultaneously on purchase decision (Y). The t test (partial) shows that trust (X1), communication (X3) and conflict handling (X4) have a partially significant effect on purchase decision (Y). In this study, it is known that the communication variable (X3) has a dominant influence on the purchase decision (Y) of Fashion Java Batik Malang. The influence of relationship marketing variables on purchasing decisions is 51.8%.

Keywords :Purchase Decisions; Relationship Marketing