



YAYASAN PERGURUAN TINGGI KATOLIK "ADISUCIPTO" MALANG
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
STATUS TER-AKREDITASI
PROGRAM STUDI :

1. AKUNTANSI
2. MANAJEMEN

SK. No. : 1948/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
SK. No. : 1257/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2015

Kantor : Jl. Bondowoso No. 2 Malang 65115 Telp. (0341) 553171, Situs Web : widyakarya.ac.id, penmanu.ukwk.ac.id • E-mail : widyakarya@widyakarya.ac.id

Nomor : 204 / FEB / Q / XI / 2024
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada : Yth. Pimpinan Baegopa House of Hungry
Cab. Candi Mendut
Jl. Terusan Candi
Mendut No. 39 Malang

Dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai Tugas Akhir bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Widya Karya Malang maka Mahasiswa diwajibkan untuk melakukan penelitian di Instansi/Perusahaan baik negeri maupun swasta.

Untuk itu kami mohon ijin bagi mahasiswa kami berikut ini untuk melakukan penelitian di Perusahaan / Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Nama : Galuh Sulistyarini
NIM : 202111052
Program Studi : Manajemen
Keperluan : Melakukan Kegiatan Penelitian Dengan Judul

“Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Baegopa House of Hungry Cabang Candi Mendut Malang”

No. HP : 085833257826

Demikian surat permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Malang, 14 November 2024

Dekan FEB,

Galuh Budi Astuti, S.E., M.M.
NIK : 201209210061

Tembusan : Yth. Ketua Prodi Manajemen



YAYASAN PERGURUAN TINGGI KATOLIK "ADISUCIPTO" MALANG
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
PERPUSTAKAAN

Kantor : Jl. Bondowoso No. 2 Malang 65115 Telp. (0341) 553171, 583722 Fax. (0341) 571468, 560956

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

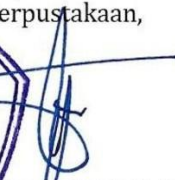
64/PERPUS/VII/2025

Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang menyatakan bahwa naskah karya ilmiah,

Nama : GALUH SULISTYARINI
Nim : 202111052
Prodi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Judul : PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BAEGOPA HOUSE OF
HUNGRY CABANG CANDI MENDUT MALANG

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online menggunakan **Turnitin Plagiarism Checker** dengan kriteria toleransi $\leq 30\%$, dan dinyatakan bebas dari plagiasi (rincian hasil plagiasi terlampir).

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 9 Juli 2025
Kepala Perpustakaan,

Angela Merry Suciati, S.E., M.A.
NIK. 201602220070

PENGANTAR KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i Pelanggan *Baegopa House of Hungry* Cabang Candi Mendut
Di tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan saya Galuh Sulistyarini dari Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Skripsi dengan judul:

“Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Baegopa House of Hungry* Cabang Candi Mendut Malang”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen pemasaran hubungan terhadap loyalitas pelanggan pada *Baegopa House of Hungry* Cabang Candi Mendut Malang. Data dari Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai responden akan sangat membantu dalam menyusun rekomendasi manajemen hubungan pelanggan yang efektif.

Kuisisioner ini membutuhkan waktu pengisian kurang lebih 10-15 menit. Kami menjamin kerahasiaan semua informasi yang diberikan dan data hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian.

Demikian permohonan ini saya ajukan. Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam pengisian kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Galuh Sulistyarini

KUISIONER PENELITIAN

Bagian I: Identifikasi Pelanggan

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda (✓) pada pilihan yang telah disediakan.

1. Nama (dipersilahkan anonim) :
2. Jenis Kelamin :
☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Usia :
☐ < 20 tahun ☐ 31 – 40 tahun ☐ > 50 tahun
☐ 20 – 30 tahun ☐ 41 – 50 tahun
4. Domisili :
☐ Kota Malang
☐ Lainnya (tuliskan)
5. Pekerjaan :
☐ Karyawan Swasta ☐ Pelajar / Mahasiswa ☐ Lainnya
☐ Wiraswasta ☐ ASN / Pegawai Negeri
6. Intensi Kunjungan ke *Outlet* Baegopa Cabang Candi Mendut :
(Frekuensi kunjungan dalam 1 tahun terakhir)
☐ 1 – 2 kali ☐ > 5 kali
☐ 3 – 5 kali

Bagian II: Petunjuk Pengisian Kuisioner

Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i berkenan memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh Bapak/Ibu/Saudara/i selama ini, dengan cara memberikan *check-list* (✓) pada salah satu kolom yang tersedia. Jawaban akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Customer Relationship Management (CRM)

Kepercayaan (X1)

“Indikator yang menentukan tingkat keyakinan setiap pihak bahwa ia merasa mengandalkan integritas atas janji yang ditawarkan”

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
X1.1	Karyawan menjelaskan layanan secara transparan.					
X1.2	Karyawan bertindak jujur dalam melayani pelanggan.					
X1.3	Karyawan berusaha untuk memenuhi waktu penyajian pesanan dengan baik.					
X1.4	Kualitas makanan dan minuman yang disajikan oleh karyawan selalu konsisten.					
X1.5	Perusahaan menerapkan kebijakan privasi yang ketat, yaitu data pelanggan hanya digunakan untuk layanan reservasi.					
X1.6	Pelanggan merasa aman ketika melakukan pembayaran digital.					
X1.7	Karyawan menyiapkan meja sesuai kebutuhan pelanggan.					
X1.8	Karyawan memenuhi permintaan khusus pelanggan, misalnya penambahan alat makan, menawarkan <i>baby chair</i> untuk pelanggan yang membawa balita.					

Komitmen (X2)

“Keinginan pelanggan untuk mempertahankan hubungan yang berharga dengan perusahaan yang didorong oleh keyakinan bahwa hubungan tersebut penting dan layak dipertahankan”

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
X2.1	Perusahaan menawarkan promo dengan syarat dan ketentuan yang mudah dipahami.					
X2.2	Perusahaan menyuguhkan suasana yang nyaman dan menarik.					
X2.3	Perusahaan meminta pelanggan untuk memberikan ulasan setelah berkunjung.					
X2.4	Perusahaan bekerjasama dengan <i>influencer</i> untuk membagikan pengalaman kuliner.					
X2.5	Karyawan memastikan kebersihan dan kenyamanan restoran.					
X2.6	Perusahaan menyediakan sistem reservasi untuk <i>dine-in</i> .					

Komunikasi (X3)

“Pertukaran dan saling berbagi informasi berguna tepat waktu, baik secara formal maupun secara informal antara pembeli dan penjual”

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
X3.1	Karyawan mendeskripsikan produk kepada pelanggan secara jelas.					
X3.2	Penjelasan karyawan mudah dipahami oleh pelanggan					
X3.3	Karyawan merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan dengan cepat.					
X3.4	Karyawan menangani keluhan pelanggan dengan cepat.					
X3.5	Perusahaan menawarkan berbagai menu dengan harga yang variatif.					
X3.6	Perusahaan menawarkan berbagai menu, baik untuk dewasa maupun anak-anak.					
X3.7	Perusahaan menginformasikan nomor telepon yang dapat dihubungi di situs pencarian (<i>Google</i>).					
X3.8	Perusahaan memberikan informasi nomor telepon yang dapat dihubungi melalui media sosial <i>Instagram</i> .					

Penanganan Keluhan (X4)

“Proses yang dilakukan perusahaan untuk merespon dan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cara yang cepat, efektif, dan memuaskan, sehingga pelanggan merasa dipahami”

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
X4.1.	Perusahaan memberikan solusi terhadap kesulitan pelanggan dengan cepat.					
X4.2	<i>Staff leader</i> tanggap dalam menangani permasalahan pelanggan.					
X4.3	Karyawan memberikan solusi yang tepat mengenai penggantian makanan untuk makanan yang tidak tersedia (<i>sold out</i>).					
X4.4	Karyawan meminta maaf kepada pelanggan saat layanan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan.					
X4.5	Karyawan memperhatikan pelanggan saat pelanggan menyampaikan keluhan.					
X4.6	Karyawan langsung mengganti produk ketika tidak sesuai dengan pesanan pelanggan.					
X4.7	Karyawan melakukan pemeriksaan ulang pesanan pelanggan.					
X4.8	Perusahaan menghubungi pelanggan via <i>WhatsApp</i> untuk memastikan keluhan terselesaikan dengan baik.					

Loyalitas Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Y.1.1	Pelanggan datang kembali di lain waktu untuk keperluan makan bersama keluarga dan kolega.					
Y.1.2	Pelanggan membeli kembali produk secara <i>online</i> .					
Y.1.3	Pelanggan membeli produk minimal 2 kali dalam satu tahun.					
Y.1.4	Pelanggan jarang mencoba menu baru dan setia dengan pesanan favorit.					
Y.2.1	Pelanggan puas dengan menu yang disajikan dan merekomendasikan kepada orang lain.					
Y.2.2	Pelanggan puas dengan menu yang disajikan dan membeli kembali produk.					

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Y.2.3	Pelanggan tetap membeli produk meskipun harga produk naik.					
Y.2.4	Pelanggan tetap setia kepada perusahaan meskipun kompetitor menawarkan harga yang lebih murah.					
Y.3.1	Pelanggan bersedia memberikan testimoni positif dengan menyebutkan nama restoran di <i>platform Google</i> .					
Y.3.2	Pelanggan merespon ulasan orang lain mengenai restoran di media sosial untuk memberikan dukungan.					

Uji Validitas

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lanjutan Uji Validitas

[illegible]

Lanjutan Uji Validitas

Y2.2	Pearson Correlation	.431**	.729**	.391**	.291**	.505**	1	.338**	.250*	.115	.197*	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000		.001	.012	.255	.049	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2.3	Pearson Correlation	.278**	.351**	.901**	.591**	.315**	.338**	1	.581**	.230*	.330**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	.001	.001		.000	.021	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2.4	Pearson Correlation	.392**	.250*	.571**	.846**	.338**	.250*	.581**	1	.196	.251*	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000	.000	.001	.012	.000		.050	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3.1	Pearson Correlation	.296**	.099	.239*	.178	.302**	.115	.230*	.196	1	.458**	.454**
	Sig. (2-tailed)	.003	.325	.017	.077	.002	.255	.021	.050		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3.2	Pearson Correlation	.175	.227*	.331**	.178	.212*	.197*	.330**	.251*	.458**	1	.506**
	Sig. (2-tailed)	.081	.023	.001	.076	.034	.049	.001	.012	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TotalY	Pearson Correlation	.605**	.530**	.791**	.726**	.658**	.616**	.815**	.752**	.454**	.506**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.716	8

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.765	6

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.696	8

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.729	8

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.848	10

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	15.174	5.587		2.716	.008
	X1	.452	.178	.295	2.534	.013
	X2	-.041	.186	-.028	-.222	.825
	X3	-.026	.149	-.019	-.174	.862
	X4	.356	.175	.252	2.034	.045

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 7

Dokumentasi Pengambilan Sampel Responden



Lampiran 8

Kartu Bimbingan Pembimbing I

A. KARTU BIMBINGAN PEMBIMBING I

KARTU BIMBINGAN

Nama : Galuh Sulistyarini
 NIM : 202111052
 Program Studi : Manajemen
 Judul Skripsi : "Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Baegopa House of Hungry* Cabang Candi Mendut Malang"
 Periode Penyusunan Skripsi : 2024/2025
 Pembimbing I : Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.

No	Tanggal Bimbingan	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing I
1.	17 / 10 / 2024	Mencari indikator penelitian, jurnal	
2.	7 / 11 / 2024	Penyusunan judul (ACC)	
3.	19 / 02 / 2025	Perbaikan latar belakang, hipotesis, jurnal	
4.	27 / 02 / 2025	Revisi poin latar belakang - uji	
5.	18 / 03 / 2025	Revisi latar belakang, teori, sub - variabel.	
6.	21 / 03 / 2025	Revisi definisi operasional (item)	
7.	25 / 03 / 2025	Revisi item + ACC seminar proposal	
8.	15 / 04 / 2025	Revisi kurva grafik penelitian.	
9.	1 / 07 / 2025	Revisi BAB 4 (uji validitas) + implikasi	
10.	4 / 07 / 2025	Revisi BAB 4-5	
11.	18 / 07 / 2025	Revisi setelah sidang.	



Mengetahui,
 Kaprodi Manajemen

Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
 NIK. 201501210078

Lampiran 9

Kartu Bimbingan Pembimbing II

B. KARTU BIMBINGAN PEMBIMBING II

KARTU BIMBINGAN

Nama : Galuh Sulistyarini
N I M : 202111052
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : "Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Baegopa House of Hungry* Cabang Candi Mendut Malang"
Periode Penyusunan Skripsi : 2024/2025
Pembimbing II : Dr. Agustinus Indradi, M.Pd.

No	Tanggal Bimbingan	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing II
1.	5 / 3 / 2025	Revisi penulisan + daftar pustaka	
2.	10 / 3 / 2025	Revisi ditambah persamaan + perbaikan penelitian	
3.	21 / 5 / 2025	Revisi kuisinonek penelitian + penulisan	
4.	4 / 7 / 2025	Revisi tambah abstrak (Bab 1-5)	
5.	17 / 7 / 2025	Revisi Abstrak + ACC Revisi hasil sidang	



Mengetahui,
Kaprodi Manajemen

Movius Vito Baru Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIK. 201501210078

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Galuh Sulistyarini

NIM : 202111052

Jurusan : Manajemen

menyatakan memberikan dan menyetujui Hak Bebas *Royalty* Non-Eksklusif atas karya ilmiah saya:

Judul : Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Baegopa House of Hungry* Cabang Candi Mendut Malang

kepada Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkannya di internet (*Repository* UKWK, *APTIK Digital Library*, *RAMA Repository*, dll) atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan bersedia serta menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta/plagiarisme dalam karya ilmiah ini.

Malang, 21 Juli 2025



SPULUH RIBU RUPIAH
7000
METERAI TEMPEL
4DK7X527213383

(Galuh Sulistyarini)