

# **PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PUTRADUTA BUANASENTOSA (INDOARSIP) KOTA KLATEN**

**Fajar Budi Cahyono**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PUTRADUTA BUANASENTOSA (Indoarsip) Kota Klaten. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan perusahaan mulai dari perusahaan itu berdiri sampai tahun 2020, dengan metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan sampling jenuh yang dimana teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dengan sampel berjumlah 70. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yaitu dengan menyebarkan kuesioner dan data yang diperoleh dari PT PUTRADUTA BUANASENTOSA (Indoarsip) Kota Klaten. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen penelitian (uji validitas, dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linieritas, uji heteroskedastisitas), uji regresi linier sederhana dan uji hipotesis (uji t dan koefisien determinasi  $R^2$ ) yang diolah dengan menggunakan SPSS 2.2 dan uji rata-rata hitung. Hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan terdapat terdapat pengaruh positif signifikan antara *relationship marketing* terhadap kepuasan pelanggan di PT PUTRADUTA BUANASENTOSA (Indoarsip) Kota Klaten. Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis yang telah dilakukan dengan mendapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,652 > 1,996$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05. Dari hasil itu, maka *relationship marketing* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai sebesar 0,290. Hal ini berarti 29% yang artinya variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu *relationship marketing* sedangkan sisanya sebesar 71% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

**Kata Kunci:** *Relationship Marketing, Kepuasan Pelanggan*

*Fajar Budi Cahyono*  
18/3/21

**EFFECT OF RELATONSHIP MARKETING  
ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT PUTRADUTA BUANASENTOSA  
(INDOARSIP), KLATEN CITY**

**Fajar Budi Cahyono**

**Abstract**

*This study aims to determine and analyze the effect of relationship marketing on customer satisfaction of PT PUTRADUTA BUANASENTOSA (Indoarsip) Klaten City. The sample in this study is all company customers from 2013 to 2020, with the method used in sampling is nonprobability sampling using saturated sampling, in which the sampling technique is when all members of the population are used as a sample with a sample of 70. This research is primary data and secondary data by distributing questionnaires and data obtained from PT PUTRADUTA BUANASENTOSA (Indoarsip) Klaten City. The data analysis method used in this research is the research instrument test, classical assumption test, linearity test, simple linear regression test and hypothesis test which are processed using SPSS 2.2 and the arithmetic mean test. The results of the analysis carried out in this study indicate that there is a significant positive effect between relationship marketing on customer satisfaction at PT PUTRADUTA BUANASENTOSA (Indoarsip) Klaten City. This is evidenced by the hypothesis testing that has been carried out by obtaining the value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $5,652 > 1,996$ ) with a significance level of 0,000. The results of  $F_{count} > F_{table}$  ( $29,209 > 3,134$ ), meaning that there is a significant influence between relationship marketing simultaneously on customer satisfaction. The result of the coefficient of determination ( $R^2$ ) is equal to 0.290. This means that 29% of the dependent variable, namely customer satisfaction, can be explained by the independent variable, namely relationship marketing, while the remaining 71% is explained by other variables outside the research.*

**Keywords:** *Relationship Marketing, Customer Satisfaction*