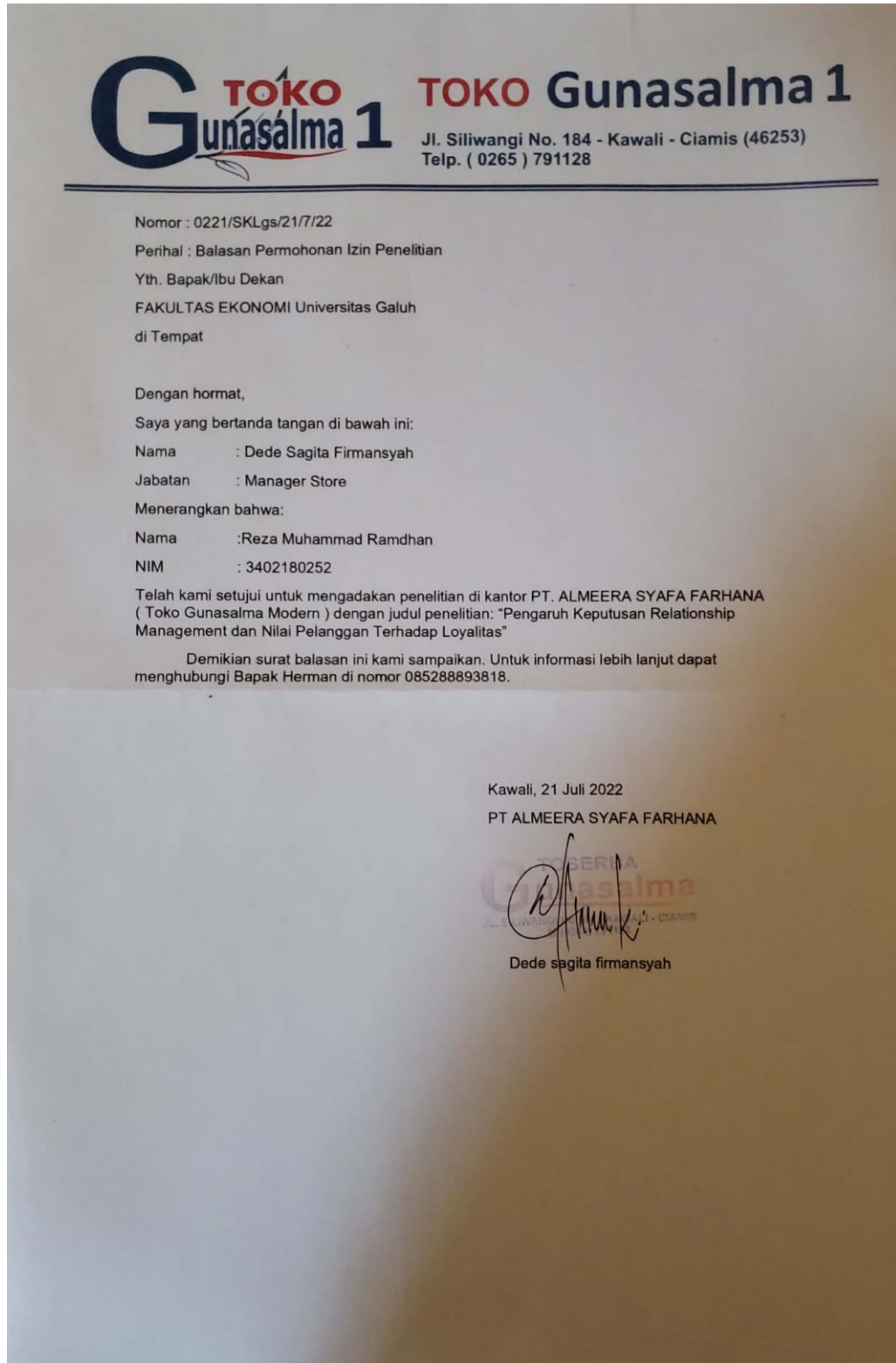


LAMPIRAN

1. Surat Balasan dari Tempat Penelitian



2. Surat Keterangan Izin Penelitian



UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020
PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020
Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

Nomor : 1500/34/SP/AK/D/MI/2022
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada Yth,
Pimpinan Toserba Gunasalma
di
Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Program Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, dalam rangka menyelesaikan studi mahasiswa diwajibkan untuk menyusun skripsi. Untuk keperluan tersebut kiranya Bapak/Ibu dapat membantu mahasiswa kami dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data pada Perusahaan/Dinas/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah :

Nama : Reza Muhammad Ramdhan
Nomor Pokok / NIM. : 3402180251
Asal Program Studi : Manajemen
Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 14 Januari 1998
Telepon / HP : 081395223871
Alamat : Jl Raya Ciamis-cirebon Desa Panawangan Dusun Salam RT 03 RW 01 Kec. Panawangan
Lamanya Penelitian : Juli s/d September 2022
Judul Penelitian : Pengaruh Keputusan Relationship Management dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas

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

Ciamis, 6 Juli 2022

Dekan,

Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.
NIK. 3112770079

3. SK Bimbingan



UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. No. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020
PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. No. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020
JL. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46274

SURAT TUGAS MEMBIMBING SKRIPSI

Nomor :761 /34/ST/AK/D/III/2022

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis dengan ini memberi tugas membimbing skripsi kepada :

Nama : **Dr. Nurdiana Mulyatini, SE., M.M.**
sebagai Pembimbing I

Nama : **Marlina Nur Lestari, S.E., M.M.**
sebagai Pembimbing II

Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : **REZA MUHAMMAD RAMDHAN**
NIM : **3402180251**
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **PENGARUH KEPUTUSAN RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

Surat tugas ini berlaku sampai dengan skripsi selesai paling lambat 1 (satu) tahun setelah penetapan surat tugas ini.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ciamis, 12 Maret 2022
Dekan,

Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.
NIK. 3112770079

Tembusan :

- Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
- Yth. Mahasiswa yang bersangkutan

4. Kuesioner Permohonan Penelitian
**PENGARUH KEPUTUSAN *RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Suatu Studi pada Pelanggan Toserba Gunasalma Kawali Ciamis)**

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Saudara/i
di
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan tugas akhir skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh, saya mengadakan penelitian Mengenai “**Pengaruh Keputusan *Relationship Management* dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Pelanggan Toserba Gunasalma Kawali Ciamis)**”

Saya sangat memahami waktu Bapak/Ibu/Saudara/i sangatlah terbatas dan berharga. Oleh sebab itu, saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban atas pernyataan dalam kuesioner penelitian ini, yang dimaksudkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat akhir untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Galuh.

Adapun Identitas dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i, akan saya jamin kerahasiaan nya. Besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/i, memberikan jawaban yang sebenarnya, atas bantuan dan kesediaan nya meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Ciamis, April 2023
Peneliti

Reza Muhammad Ramdhan
NIM. 3402180251

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berilah tanda ceklis (√) pada alternatif jawaban yang tersedia.

1. Isilah identitas diri sesuai pada kolom yang tersedia.
2. Bacalah soal dengan seksama.
3. Ada 5 (lima) alternatif jawaban yang dipilih yaitu :
SS (Sangat Setuju)
S (Setuju)
CS (Cukup Setuju)
TS (Tidak Setuju)
STS (Sangat Tidak Setuju)
4. Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan satu jawaban yang objektif.
5. Terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin
 Laki-laki Perempuan
2. Usia
 15-25 36-45
 26-35 46-55
3. Belanja di Gunasalma
 1-5 kali Lebih dari 5 kali
4. Pekerjaan
 PNS Pegawai Swasta
 Wirausaha Lain-Lain

A. Customer Relationship Management

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	CS	TS	STS
Teknologi (technology)						
1	Layanan sosial media memudahkan pelanggan mendapatkan informasi mengenai Toserba Gunasalma					
2	Toserba Gunasalma menyediakan layanan pemesanan melalui w <i>hatsapp</i> maupun telepon					
Manusia (People)						
3	Karyawan mampu menjaga hubungan baik dengan pelanggan					
4	Karyawan terampil dalam bekerja					
Proses (Process)						
5	Pelanggan mendapatkan pelayanan yang mudah saat konsultasi ketika membeli barang yang cukup banyak					
6	Pelanggan mudah dalam pemilihan produk yang ingin dibeli karena pemajangan produk yang rapi					
7	Pelanggan senang ketika berbelanja di Gunasalma karena tempatnya yang bersih dan nyaman					
Pengetahuan dan Pemahaman						
8	Karyawan mengenal pelanggan dengan baik sehingga mampu mempererat hubungan dengan pelanggan					
9	Karyawan berusaha membangun <i>chemistry</i> dengan pelanggan melalui komunikasi seperti menanyakan kabar pelanggan					
10	Perusahaan mengetahui kebutuhan pelanggan sehingga produk yang dicari pelanggan selalu ada					

B. Nilai Pelanggan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	CS	TS	STS
<i>Emotional Value</i>						
1	Setiap berkunjung ke gunasalma pelanggan selalu merasa senang					
2	Pelanggan memiliki perasaan rileks saat berbelanja					
<i>Social Value</i>						
3	Pelanggan merasa bangga setelah belanja di gunasalma.					
4	Pelanggan bersedia menceritakan pengalaman ketika berbelanja di gunasalma kepada orang lain					
<i>Quality/Performance Value</i>						
5	Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan harapan pelanggan					
6	Karyawan gunasalma selalu mengutamakan kualitas pelayanan yang dijalankan dengan konsisten					
7	Karyawan toserba gunasalma senantiasa siap ketika dimintai pertolongan oleh pelanggan					
<i>Price/Value Of Money</i>						
8	Harga beli produk di gunasalma masuk akal sehingga tidak memberatkan kosumen					
9	Harga produk sesuai dengan kualitas yang diterima oleh pelanggan					
10	Pelanggan senang berbelanja di toserba gunasalma karena produk yang dijual lebih terjangkau dibanding tempat lain					

C. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	CS	TS	STS
Melakukan pembelian ulang						
1	Pelanggan berbelanja di gunasalma lebih dari dua kali					
2	Pelanggan selalu membeli produk yang dibutuhkan di gunasalma karena pelayanan yang memuaskan					
3	Pelanggan berbelanja secara teratur di karena kemudahan dalam bertransaksi					
4	Pelanggan selalu belanja kebutuhan bulanan di Toserba Gunasalma					
5	Pelanggan selalu belanja apapun yang dibutuhkan karena pelayanan memuaskan					
Merekomendasikan kepada pihak lain						
6	Pelanggan mendorong orang lain agar membeli barang atau jasa di toserba gunasalma					
7	Pelanggan bersedia mencertikan pengalaman ketika berbelanja di gunasalma					
8	Pelanggan menyarankan kepada orang lain agar belanja di Gunasalma					
Tidak berniat untuk pindah						
9	Pelanggan memilih membeli semua barang atau jasa yang pelanggan butuhkan di gunasalma dibanding ditempat lain					
10	Pelanggan tidak terpengaruh belanja ditempat lain karena sudah lama berlangganan di toserba gunasalma					
11	Toserba gunasalma adalah pilihan pelanggan dalam membeli produk yang diinginkan					
Membicarakan hal-hal positif						

12	Pelanggan tidak mudah terpengaruh untuk berbelanja ditempat lain					
13	Pelanggan selalu memberi tahu hal positif kepada orang lain ketika berbelanja di toserba Gunasalma					
14	Pelanggan sering membicarakan pengalaman belanja di Toserba Gunasalma kepada orang lain					
15	Pelanggan selalu membicarakan kualitas pelayanan Toserba Gunasalma kepada orang lain					