

ABSTRAK

Mia Siti Ramadhani, NIM. 3402190083.”Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Corporate Social Responsibility* Terhadap *Customer Loyalty*” (Studi pada Konsumen Ms Glow Agen Ciamis)”. Dibawah bimbingan Dr.Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M (Pembimbing I) dan Kasman, Drs., M.M (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Corporate Social Responsibility* Terhadap *Customer Loyalty* (Suatu Studi pada Konsumen Ms Glow Agen Ciamis).

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi :1). Bagaimana pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap *Customer Loyalty* Ms Glow Agen Ciamis ?;2).Bagaimana pengaruh *Corporate Social Responsibility* terhadap *Customer Loyalty* Ms Glow Agen Ciamis?;3).Bagaimana pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Corporate Social Responsibility* terhadap *Customer Loyalty* Ms Glow Agen Ciamis? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1). Besaran pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap *Customer Loyalty* Ms Glow Agen Ciamis ; 2). Besaran pengaruh *Corporate Social Responsibility* terhadap *Customer Loyalty* Ms Glow Agen Ciamis; 3). Besaran pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Corporate Social Responsibility* terhadap *Customer Loyalty* Ms Glow Agen Ciamis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif .Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis Koefisien korelasi sederhana,Analisis Koefisien Korelasi Berganda,Analisis Regresi Linier Berganda ,Analisis Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis menggunakan Uji Signifikansi (Uji t dan Uji F).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* dan *Corporate Social Responsibility* berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* di Ms Glow Agen Ciamis dengan besarnya pengaruh 63,3% sedangkan 36,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain .

Diharapkan Ms Glow Agen Ciamis lebih meningkatkan dan memperhatikan *Customer Relationship Management* dan *Corporate Social Responsibility* sehingga akan meningkatkan loyalitas konsumen .

Kata Kunci: *Customer Relationship Management, Corporate Social Responsibility, Customer Loyalty*