

ABSTRAK

Muhammad Musaffa Arroppi, Nim. 3402190165. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada konsumen Bloods Store Banjar). Di bawah bimbingan Dr. Nana Darna, S.E., M.M. (Pembimbing I) dan Enjang Nursolih, S.H.M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada konsumen Bloods Store Banjar). Permasalahan yang dihadapi dalam dalam penelitian ini meliputi: Bagaimana pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan pelanggan pada Bloods Store Banjar; Bagaimana pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas pelanggan pada pada Bloods Store Banjar; Bagaimana pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Bloods Store Banjar. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis ; Pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan pelanggan pada Bloods Store Banjar; Pengaruh *relationship marketing* terhadap terhadap loyalitas pelanggan pada pada Bloods Store Banjar; Pengaruh *tagline* dan *brand image* terhadap *brand awareness* Konsumen HP Pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Bloods Store Banjar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan metode verifikatif. Sedangkan penggunaan analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien korelasi, determinasi, regresi dan uji t dan uji F. Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa ; *Relationship* pada kepuasan pelanggan sudah sangat baik di Bloods Store Banjar, hal tersebut bisa dilihat dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan hasil bahwa *Relationship* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan konsumen Bloods Store Banjar; *Relationship* pada loyalitas pelanggan sudah sangat baik di Bloods Store Banjar, hal tersebut bisa dilihat dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan hasil bahwa *relationship* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Bloods Store Banjar. *Relationship* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada konsumen Bloods Store Banjar

Diharapkan Bloods Store Banjar meningkatkan *Relationship* sehingga akan lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Relationship ,kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan