

## ABSTRAK

**Lalan, 3402180442, “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Suatu Studi pada Pelanggan PT. Daya Anugrah Mandiri)”. Dibawah bimbingan Bapak Dr. Nana Darna. S.E., M.M (Pembimbing I) dan Bapak Ali Muhidin, S.Pd. M.M. (Pembimbing II)**

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Suatu Studi pada Pelanggan PT. Daya Anugrah Mandiri).

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1]. Bagaimana pengaruh Customer Relationship Management terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor Honda di PT. Daya Anugrah Mandiri, 2]. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor Honda di PT. Daya Anugrah Mandiri, 3]. Bagaimana pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor Honda di PT. Daya Anugrah Mandiri. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1]. Menguji dan menganalisis pengaruh Customer Relationship Management terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor Honda di PT. Daya Anugrah Mandiri, 2]. Menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor Honda di PT. Daya Anugrah Mandiri, 3]. Menguji dan menganalisis pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor Honda di PT. Daya Anugrah Mandiri.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kuantitatif dengan teknik survey. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Koefisien Determinasi, Regresi Linier Sederhana, Uji t, Koefisien Korelasi Berganda, Uji F. Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $146,17 > 31,0$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Diharapkan PT. Daya Anugrah Mandiri agar tetap menjaga, meningkatkan dan mempertahankan *customer relationship management* dan kualitas pelayanan yang selama ini dilakukan.

**Kata kunci: *Customer Relationship Management* (CRM), Kualitas pelayanan, Loyalitas Pelanggan**