

ABSTRAK

Ahmad Mulyadi, Nim 3402150002. “Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada CV. Jaya Perkasa Motor Ciamis)”. Dibawah bimbingan Dr. Hj. Aini Kusniawati, M.M (Pembimbing I) dan Toto, SE., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada CV. Jaya Perkasa Motor Ciamis).

Permasalahan yang dihadapi dalam dalam penelitian ini meliputi : (1) Bagaimana *Relationship Marketing* pada CV. Jaya Perkasa Motor Ciamis ? (2) Bagaimana Loyalitas Pelanggan pada CV. Jaya Perkasa Motor Ciamis ? (3) Bagaimana Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan CV. Jaya Perkasa Motor Ciamis ? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis (1) Pengaruh *Relationship Marketing* pada CV. Jaya Perkasa Motor Ciamis. (2) Pengaruh Loyalitas Pelanggan pada CV. Jaya Perkasa Motor Ciamis. (3) Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV. Jaya Perkasa Motor Ciamis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang bersifat deskriptif kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman, Analisis Regresi Linear Sederhana, Uji Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis (Uji t).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Jaya Perkasa Motor Ciamis dengan besarnya pengaruh 33,64% dan sisanya 66,36% dipengaruhi oleh faktor lain. Diharapkan CV. Jaya Perkasa Motor Ciamis mempertahankan *relationship marketing* atau hubungan pemasaran dan menjaga komunikasi dengan pelanggan sehingga akan terciptanya loyalitas pelanggan sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan yang datang ke dealer tersebut.

Kata kunci : *Relationship Marketing* dan Loyalitas Pelanggan .