

## ABSTRAK

**Dhea Anggyta S, NIM 3402200317. “Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Muara Cosmetics Tasikmalaya) Dibawah bimbingan Bapak Dr. Nana Darna, SE., M.M (Pembimbing I) dan Ibu Lia Yulia, S.T.,M.M (Pembimbing II).**

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Muara *Cosmetics* Tasikmalaya. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : 1) Bagaimana Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Muara *Cosmetics* Tasikmalaya. 2) Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Muara *Cosmetics* Tasikmalaya. 3) Bagaimana Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Muara *Cosmetics* Tasikmalaya. Tujuan penelitian ini adalah 1) Besar Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Muara *Cosmetics* Tasikmalaya. 2) Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Muara *Cosmetics* Tasikmalaya. 3) Besar Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Muara *Cosmetics* Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif. Untuk metode menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis deskriptif dan verifikatif. Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* termasuk dalam interpretasi kategori tinggi. Kualitas Pelayanan termasuk dalam interpretasi kategori tinggi. Loyalitas Pelanggan termasuk interpretasi kategori cukup tinggi. Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa 1) *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan adapun besarnya pengaruh sebesar 44,22% sedangkan 55,78% dipengaruhi oleh faktor lain. 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan adapun besarnya pengaruh sebesar 38,06% sedangkan 61,94% dipengaruhi oleh faktor lain. 3) *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan adapun besarnya pengaruh sebesar 51,55% sedangkan 49,45% dipengaruhi oleh faktor lain. Adapun saran dari penelitian ini adalah 1) *Customer Relationship Management* pada Muara *Cosmetics* Tasikmalaya sudah baik agar dipertahankan dan lebih ditingkatkan. 2) Kualitas Pelayanan pada Muara *Cosmetics* Tasikmalaya sudah baik namun lebih baik bila ditingkatkan lagi 3) Loyalitas Pelanggan pada Muara *Cosmetics* Tasikmalaya sudah baik agar dipertahankan dan lebih ditingkatkan. 4) Bagi pihak lain untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah kajian variabel yang akan diteliti

**Kata Kunci : *Customer, Relationship, Management, Kualitas, Pelayanan, Loyalitas, Pelanggan***