

## ABSTRAK

**Lastri Sulaswati, Nim 3402150438 “ Pengaruh *Customer Relationship Managment* dan kualitas pelayanan terhadap Loyality Pelanggan” (Suatu Studi pada MiniMarket Alfamart R.E Martadinata Ciamis)”. Dibawah bimbingan Hj.Renny Sri Purwanti, SPd M.M. (Pembimbing I) dan Elin Herlina S.Pd., M.M (Pembimbing II).**

Penelitian ini di fokuskan pada Pengaruh *Customer Relationship Managment* dan kualitas pelayanan terhadap Loyality Pelanggan” (Suatu Studi pada Mini Market Alfamart R.E Martadinata Ciamis). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1) Bagaimana pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap loyalitas pelanggan pada Mini Market Alfamart Ciamis. 2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Mini Market Alfamart Ciamis 3) Bagaimana pengaruh *Customer Relationship Management* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas Pelanggan di Alfamart Ciamis. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1) Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap loyalitas pelanggan di Alfamart Ciamis. 2) Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap kualitas pelayanan di Alfamart Ciamis. 3) Pengaruh *Customer Relationship Management* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Alfamart Ciamis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik survey. Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan Uji Hipotesis (Uji t). Secara simultan *Customer Relationship Management* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada MiniMarket Alfamart R.E Martadinata Ciamis dengan pengaruhnya sebesar 93,16% sementara 66,84% dipengaruhi oleh faktor lain. Diharapkan MiniMarket Alfamart R.E Martadinata Ciamis secara konsisten dan berkesinambungan harus mampu dan menjaga *Customer Relationship Management* dan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada MiniMarket Alfamart R.E Martadinata Ciamis.

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