

ABSTRAK

Wawan Kurniawan, NIM. 3402180341. “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Strategi Bisnis Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada Konsumen CV. Erana Berkah Mandiri Indomaret Cabang Rancah)”. Dibawah bimbingan Dr. Hj. Aini Kusniawati, M.M. (Pembimbing I) dan H. Iwan Setiawan, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Strategi Bisnis Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada Konsumen CV. Erana Berkah Mandiri Indomaret Cabang Rancah).

Permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini meliputi: 1). Bagaimana pengaruh *customer relationship management* terhadap keunggulan bersaing pada CV. Erana Berkah Mandiri Indomaret Cabang Rancah? ; 2). Bagaimana pengaruh kualitas strategi bisnis terhadap keunggulan bersaing pada CV. Erana Berkah Mandiri Indomaret Cabang Rancah?; 3). Bagaimana pengaruh *customer relationship management* dan kualitas strategi bisnis terhadap keunggulan bersaing pada CV. Erana Berkah Mandiri Indomaret Cabang Rancah?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1). Pengaruh *customer relationship management* terhadap keunggulan bersaing pada CV. Erana Berkah Mandiri Indomaret Cabang Rancah; 2). Pengaruh kualitas strategi bisnis terhadap keunggulan bersaing pada CV. Erana Berkah Mandiri Indomaret Cabang Rancah; 3). Pengaruh *customer relationship management* dan kualitas strategi bisnis terhadap keunggulan bersaing pada CV. Erana Berkah Mandiri Indomaret Cabang Rancah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Regresi Linear Berganda, Analisis Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis menggunakan Uji Signifikansi (Uji t dan Uji F).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *customer relationship management* dan kualitas strategi bisnis berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada CV. Erana Berkah Mandiri Indomaret Cabang Rancah.

Diharapkan Perusahaan CV. Erana Berkah Mandiri Indomaret Cabang Rancah mempertahankan dan memperhatikan *customer relationship management* dan kualitas strategi bisnis sehingga akan meningkatkan keunggulannya.

Kata kunci: Customer Relationship Management, Kualitas Strategi Bisnis dan Keunggulan Bersaing