

ABSTRAKSI

VIVI YUNIARSIH. Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan ERHA) (dibimbing oleh Abdurahman).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen hubungan pelanggan dan kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan (studi kasus klinik kecantikan ERHA). Variabel independen terdiri atas kualitas produk dan manajemen hubungan pelanggan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan dan loyalitas. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Responden penelitian ini adalah keseluruhan konsumen yang pernah melakukan perawatan kecantikan di klinik kecantikan Erha. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (path).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan, terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen hubungan pelanggan terhadap kepuasan, terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas, terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen hubungan pelanggan terhadap loyalitas melalui kepuasan, dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Kata kunci: kualitas produk, manajemen hubungan pelanggan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

VIVI YUNIARSIH . Influence of Customer Relationship Management and Product Quality toward Customer Loyalty through Satisfaction Customer (Case Study Beauty Clinic ERHA) (under the supervision of Abdurrahman).

This Research is aimed at the identification of Customer Relationship Management and product quality toward Loyalty through Satisfaction Customer (Case Study Beauty Clinic ERHA). The independent variables consist of Customer Relationship Management and product while the dependent variable is the customerSatisfaction and Customer loyalty. The samples used in this study were 100 respondents . Respondents are people who have used treatment in Beauty Clinic ERHA. The method of analysis used in this study is Path Analysis.

The results of the study showed that a significant difference between product quality toward customer Satisfaction, a significant difference between Customer Relationship Management toward Customer Satisfacton, a significant difference between Customer Satisfacton toward Customer Loyalty, a significant difference between Customer Relationship Management toward Customer Loyalty through Customer Satisfaction and a significant difference between product quality toward Customer Loyalty through Customer Satisfaction

Keywords : Product Quality, Customer Relationship Management, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.