

ABSTRAK

Viviana Ximenes. Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Reguler Aktif di Universitas Esa Unggul). Dibimbing oleh Ari Anggarani W. P. T.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Reguler aktif Universitas Esa Unggul angkatan 2012-2014 yang berjumlah 3.445 mahasiswa. Dengan menerapkan metode Slovin maka diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Convenience Sampling*. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh pada divisi DKS, DAA, DPPU, dan Fakultas. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh pada semua divisi. Apabila diuji secara bersama-sama *Customer Relationship Management* (CRM) dan Kualitas Pelayanan berpengaruh pada divisi DKS, DAA, DPPU, dan Fakultas.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management* (CRM), Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa.

ABSTRACT

Viviana Ximenes. *Effect of Customer Relationship Management (CRM) and Quality of Service Satisfaction Student (Student Case Study Regular Active Esa Unggul University). Supervised by Ari Anggarani W. P. T.*

This study aimed to analyze the influence of Influence Customer Relationship Management (CRM) and Service Quality Student Satisfaction. The population in this study were all students active Regular Force Esa Unggul University 2012-2014 totaling 3,445 students. By applying the method Slovin the obtained sample of 100 responden. Convenience sampling using sampling. The data were obtained using a questionnaire and analyzed using multiple linear regression.

The results showed that the Customer Relationship Management (CRM) has affects on DKS, DAA, DPPU, and Faculty divisions. Quality of Service not affect all divisions. When tested together Customer Relationship Management (CRM) and Quality of Service has affect to the DKS, DAA, DPPU, and Faculty divisions.

Keywords: *Customer Relationship Management (CRM), Quality of Service, Customer Satisfaction.*