**ABSTRAK**

**Judul penelitian : Pengaruh Customer Relationship Mnajement dan citra Perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Kereta Api Logistik (Studi kasus JL. PJKA Utara Stasiun Kediri)**

Dosen pembimbing : Dr. Hj. Sri Wahyuni Mega H.,M.Si

: Lina Saptaria, S.PD,M,M

Nama Mahasiswa : Brily Mahardika

Npm :19130210022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Manajement* dan Citra Perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Kereta Api Logistik Kediri. Adapun variable penelitian ini adalah *Customer Relationship Manajement* (X1), Citra Perusahaan (X2) Dan Kepusan Konsumen (Y), penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan pengumpulan data berupa wawancara, kuesioner, dan studi Pustaka. Sedangkan analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisiensi determinasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Purposive sampling dengan pertimbangan konsumen PT. Kereta Api Logistik Kediri yang 384 sampel.

Hasil penelitian ini menggunakan program SPSS dengan menggunakan tarif sebesar 5% atau 0,05 dengan hasil (1) hasil perhitungan uji t pada hipotesis pertama diperoleh nilai t hitung sebesar 10,227 dengan nilai signifikasi 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa Ha diterima Ho ditolak, artinya terdapat pengaruh secara parsial anatara variabel *Customer Relationship Manajement* terhadap kepuasan konsumen pada PT Kereta Api Logistik kediri. (2) hasil perhitungan uji t pada hipotesis kedua diperoleh t hitung sebesar 6,93 dengan nilai signifikasi 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak, artinya ada pengaruh secara parsial anata variabel citra Perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada PT Kereta Api Logistik Kediri. (3) hasil perhitungan F hitung pada penelitian ini sebesar 9,926 dan nilai signifikasi F adalah sebesar 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak yang berarti secara silmutan *Customer Relationship Manajement* dan Citra Perusahaan berpengaruh signifikasi terhadap kepuasan konsumen pada PT Kereta Api Logistik Kediri, hasil ini membuktikan bahwa secara empiris hipotesis ketiga dapat dibuktikan.

Kata kunci: *Customer Relationship Manajement* , Citra Perusahaan, dan Kepuasan konsumen.

***ABSTRACT***

***Title of the study: The Influence of Customer Relationship Management and Company Image on Consumer Satisfaction at PT. Railway Logistics (Case study JL. PJKA Utara Kediri Station)***

*Supervisor : Dr. Hj. Sri Wahyuni Mega H.,M.Si*

*: Lina Saptaria, S.PD,M,M*

*Student Name : Brily Mahardika*

*Npm :19130210022*

*This study aims to determine the influence of Customer Relationship Management and Corporate Image on consumer satisfaction at PT. Kediri Logistics Railway. The variables of this study are Customer Relationship Management (X1), Company Image (X2) and Consumer Integrity (Y), this study uses a quantitative method using data collection in the form of interviews, questionnaires, and literature studies. Meanwhile, the analyses used were validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, t-test, f test, and determination coefficient. Sampling in this study uses Purposive sampling with the consideration of consumers of PT. Kediri Logistics Train which is 384 samples.*

*The results of this study use the SPSS program using a tariff of 5% or 0.05 with the result of (1) the results of the calculation of the t-test in the first hypothesis were obtained with a calculated t-value of 10.227 with a significance value of 0.000 < 0.05. These results show that Ha was accepted by Ho and rejected, meaning that there is a partial influence between the variables of Customer Relationship Management on consumer satisfaction at PT Kereta Api Logistik Kediri. (2) The results of the calculation of the t-test in the second hypothesis were obtained with a calculated t of 6.93 with a significance value of 0.000 < 0.05. These results show that Ha is accepted and Ho is rejected, meaning that there is a partial influence of the Company's image variables on consumer satisfaction at PT Kereta Api Logistik Kediri. (3) the result of the calculation of F in this study is 9.926 and the significance value of F is 0.000 < 0.05. It can be concluded that Ha was accepted and Ho was rejected which means that in terms of Customer Relationship Management and Company Image have a significant effect on consumer satisfaction at PT Kereta Api Logistik Kediri, this result proves that empirically the third hypothesis can be proven.*

*Keywords: Customer Relationship Management, Company Image, and Customer Satisfaction*