

Judul Penelitian : Pengaruh Customer Relationship Management dan Digital Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lembaga Global English Pare.

Nama Pembimbing I : Dra. Indah Listyani., M.M

Nama Pembimbing II : Zulfia Rahmawati, SE.,M.SEI

Nama Mahasiswa : Nanda Vinilia Putri

NPM : 18.13021.0471

Abstraksi

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menjelaskan Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Digital Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lembaga Global English Pare.

Variabel dalam penelitian ini adalah *Customer Relationship Management* (X1), *Digital Marketing* (X2) dan Loyalitas Pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner atau angket pada pelanggan Lembaga Global English Pare. Pada penelitian ini memiliki populasi sejumlah 780 responden serta sampel sejumlah 89 responden dengan teknik analisa uji instrumen, uji prasyarat analisis, dan pengujian hipotesis diharapkan dapat menjawab tiga rumusan masalah dalam penelitian ini. Analisa dikerjakan dengan *Software SPSS for Windows versi 25*.

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa: 1) *Customer Relationship Management* (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Lembaga Global English Pare; 2) *Digital Marketing* (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Lembaga Global English Pare; 3) *Customer Relationship Management* (X1), *Digital Marketing* (X2) dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Lembaga Global English Pare.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, *Digital Marketing*, Loyalitas pelanggan