

ABSTRAK

Di era globalisasi saat ini, perusahaan dituntut untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer relationship marketing* (CRM) dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Dealer Ahass Aries Putra

Bandung, Kabupaten Tulungagung. Adapun variabel penelitian ini adalah *customer relationship marketing*, kepuasan dan loyalitas. Lokasi penelitian ini ada di jalan Panglima Sudirman No. 125, Genengan, Bandung Kabupaten Tulungagung. Jenis penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif deskriptif. Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang menghasilkan jumlah responden sebanyak 197 responden. Alat analisis yang digunakan untuk penelitian ini yaitu SPSS For Windows 25. Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi linier berganda Uji t menunjukkan bahwa *customer relationship marketing* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas konsumen. Hal ini ditunjukkan dari nilai $3,596 > \text{dari } 1,97227$ kemudian, Kepuasan konsumen juga berpengaruh parsial terhadap loyalitas konsumen di lihat dari nilai $11,777 > \text{dari } 1,97227$. Uji F menunjukkan bahwa variabel *customer relationship marketing* dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen di lihat dari nilai $104,22 > 1,97227$.

Kata Kunci : Customer Relationship Marketing, kepuasan dan loyalitas