

ABSTRACT

The Influence of After Sales Service and Customer Relationship Management to Customer Loyalty

(Survey at Motor cycle Main Dealer Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya)

Compiled by :

Budi Abdul Mugni

123402044

Guided By :

R. Lucky Radi Rinandiayana

Alfin Nurfahmi

The research objectives were find out and analyse the after sales service, customer relationship management and customer loyalty at Dealer Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya, and the influence of the after sales service and customer relationship management to customer loyalty at Dealer Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya.

The research method used in this research is descriptive and correlation a methods, while the type of data used in this research is primary data and secondary data. The object of this research is Dealer Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya, with using accidental sampling method, where the survey was made to customer at Dealer Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya. Technique analysis of data used path analysis and hypothesis testing.

The results of this testing proved that a Simultaneous and Partial after sales service and customer relationship management significant influence to customer loyalty at Dealer Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya.

Keywords: After Sales Service, Customer Loyalty, Customer Relationship Management.

ABSTRAK

PENGARUH LAYANAN PURNA JUAL DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Survey Pada Dealer Sepeda Motor Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya)

Oleh :

Budi Abdul Mugni

123402044

Dibawah Bimbingan:

R. Lucky Radi Rinandiyana

Alfin Nurfahmi

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh layanan purna jual dan manajemen hubungan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Dealer Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode korelasional, sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Objek penelitian ini adalah Dealer Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya, dengan teknik penarikan sampel menggunakan metode sampel aksidental (kebetulan), dimana survey dilakukan kepada Pelanggan di Dealer Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dan pengujian hipotesis.

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa secara Simultan dan Parsial Layanan Purna Jual dan Manajemen Hubungan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya.

Kata Kunci: Layanan Purna Jual, Loyalitas Pelanggan, Manajemen Hubungan Pelanggan