

ABSTRAK

Kharisma Eka Putri. 2020. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Loyalty Pada Pelanggan Muslim PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I, (II) Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management (CRM), Customer Loyalty.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkembangnya persaingan di dunia bisnis yang menuntut perusahaan untuk selalu dapat bertahan dalam mengelola bisnisnya dengan cara mempertahankan pelanggan dan melakukan peningkatan hubungan dengan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan melakukan strategi pemasaran yang sering disebut CRM (*Customer Relationship Management*) guna mempertahankan loyalitas pelanggan (*Customer Loyalty*).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah variabel *Customer Relationship Management (CRM)* berupa *people, knowledge and insight, process* dan *technology* berpengaruh secara simultan maupun secara parsial terhadap *Customer Loyalty* pada Pelanggan Muslim PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin dan variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap *Customer Loyalty* pada Pelanggan Muslim PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah *field research*, sifat penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 84 dan untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan $\alpha=5\%$. Jumlah sampel menjadi 69. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel *Customer Relationship Management (CRM)* berupa *people, knowledge and insight, process* dan *technology* berpengaruh secara simultan terhadap *Customer Loyalty* pada Pelanggan Muslim PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin sesuai dengan uji F dimana F hitung $>$ F tabel ($7,887 > 2,515$). Variabel *process* satu-satunya variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap *Customer Loyalty* pada Pelanggan Muslim PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin sesuai dengan uji T dimana t hitung $>$ t tabel ($2,990 > 1,998$).