

ABSTRAK

Nely Rosalia Kustanti (1520210029), Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota di KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui apakah ada pengaruh antara pengaruh *customer relationship management* (CRM) dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini berupa penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan metode sampling aksidental. Alat pengumpulan data berupa kuesioner yang selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Model persamaan tersebut diolah dengan bantuan SPSS versi 17.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan *customer relationship management* terhadap loyalitas anggota. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4.501 > 1.984$) dengan signifikansi sebesar 0.000. (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2.736 > 1.984$) dengan signifikansi sebesar 0.007. (3) terdapat pengaruh signifikan *customer relationship management* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota. Hal ini terlihat dari nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($59.385 > 3.09$) dengan nilai signifikansi sebesar 0.000.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Anggota.