

# **PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SIMPATI DI KOTA SINGARAJA**

**Oleh**  
**I Wayan Mudra Semaranata, NIM 1717041092**  
**Jurusan Manajemen**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *relationship marketing* dan kepuasan pelanggan secara simultan dan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Simpati di Kota Singaraja. Rancangan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausal. Penelitian ini merupakan penelitian sampel dengan penentuan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 120 orang responden. Instrument penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan dengan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah: 1) *Relationship marketing* dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan simpati di Kota Singaraja 2) *Relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati di Kota Singaraja. 3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Simpati di Kota Singaraja.

**Kata kunci:** kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, *relationship marketing*

## **Abstract**

*This study aims to analyze the effect of relationship marketing and customer satisfaction simultaneously and partially on customer loyalty Simpati in Singaraja City. The research design used in this research was causal quantitative research. This research was a sample research with the determination of the sample used was accidental sampling. The number of samples used was 120 respondents. The research instrument used in data collection was a questionnaire and the data analysis technique used was multiple linear regression analysis. The results of this study are: 1) Relationship marketing and customer satisfaction have a positive and significant effect on sympathy customer loyalty in Singaraja City 2) Relationship marketing has a positive and significant effect on sympathetic customer loyalty in Singaraja City. 3) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty of Simpati in Singaraja City.*

**Keywords :** customer satisfaction, customer loyalty, *relationship marketing*