

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan PT. Astra
International Tbk-Toyota AUTO 2000 di Bandar Lampung)**

Desi Anggraini

Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel teknologi, karyawan, proses dan pengetahuan dan pemahaman secara parsial terhadap loyalitas pelanggan PT. Astra *International Tbk-Toyota AUTO 2000* dan yang kedua untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel teknologi, karyawan, proses dan pengetahuan dan pemahaman secara simultan terhadap loyalitas pelanggan PT. Astra *International Tbk-Toyota AUTO 2000*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah eksplanatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan PT. Astra *International Tbk-Toyota AUTO 2000* Raden Intan Bandar Lampung. *Customer Relationship Management* (CRM) diimplementasikan dalam empat faktor kunci yaitu teknologi (X1), karyawan (X2), proses (X3) dan pengetahuan dan pemahaman (X4). Perusahaan yang menerapkan strategi CRM ini adalah *AUTO 2000* Raden Intan Bandar Lampung. Setelah dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, data dikumpulkan melalui metode kuesioner yang disebarkan kepada 97 orang responden. Teknik pengolahan data analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS 16.0. Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan uji t dapat disimpulkan bahwa variabel karyawan dan pengetahuan dan pemahaman berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pada variabel teknologi dan proses tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil uji f yang telah dilakukan, di peroleh nilai f tabel sebesar 3,960 dan f hitung sebesar 5,078, maka f hitung > f tabel yang artinya bahwa ada pengaruh secara simultan antara teknologi (X1), karyawan (X2), proses (X3) dan pengetahuan dan pemahaman (X4) terhadap loyalitas pelanggan *AUTO 2000* Raden Intan Bandar Lampung.

Kata kunci : *Customer Relationship Management* (CRM), loyalitas pelanggan