ABSTRAKSI

Rizka Farhani, nomor Mahasiswa 152130080, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta, Judul Penelitian "Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan serta dampaknya pada Loyalitas Pelanggan" (Studi Pada Pelanggan Klinik Kecantikan Naavagreen Cabang Jalan Cendrawasih No. 5 Kompleks Colombo Yogyakarta). 2017. Dosen Pembimbing I Sauptika Kancana, S.S, M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr. Hastho Joko NU, S.Sos, M.Si

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management*, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan melalui kuesioner pada Pada Pelanggan Klinik Kecantikan Naavagreen. Penelitian menggunakan tipe explanatory. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Klinik Kecantikan Naavagreen Cabang Jalan Cendrawasih No. 5 Kompleks Colombo Yogyakarta yang menggunakan produk dan jasa Klinik Kecantikan Naavagreen. Ukuran sampel pada penelitian ini 70 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *systematic random sampling* berdasarkan jeda waktu. Teknik analisis menggunakan *path analysis* atau analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Naavagreen (H1). *Customer Relationship Management* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Naavagreen (H2). Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Naavagreen (H3). *Customer Relathionship Management* berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui variabel Kepuasan secara tidak langsung pada Klinik Kecantikan Naavagreen (H4).

Berdasarkan hasil penelitian ini bagi perusahaan Klinik Kecantikan Naavagreen berpengaruhnya *customer relationship management* terhadap kepuasan harus dapat dipertahankan agar terciptanya loyalitas pelanggan secara berkelanjutan. Saran bagi perusahaan adalah untuk lebih mendekatkan dengan pelanggan sehingga hubungan yang terjalin antara perusahaan dengan pelanggan semakin baik.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan.