

## ABSTRAKSI

Dila Mulya Putri Diantya, Nomor Pokok Mahasiswa 152130098, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”. (Studi Pada Nasabah Kredit Mikro PT Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta) 2018. Dosen Pembimbing I Dr. Susanta MSi dan Dosen Pembimbing II Dr. Meilan Sugiarto, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Jenis penelitian *explanatory* atau penelitian yang bersifat menjelaskan hubungan antar variabel. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling* dengan ukuran sampel 78 nasabah melalui penyebaran di PT Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Kredit Mikro PT Bank Mandiri Cabang Diponegoro Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $4.076 > t$  tabel  $1.665$  dan signifikansi  $0.000 < 0.1$ . Terdapat pengaruh yang signifikan dari *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan Nasabah Kredit Mikro PT Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan Karena nilai  $t$  hitung  $5.676 > t$  tabel  $1.665$  dan signifikansi  $0.000 < 0.1$ . Serta terdapat pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Nasabah Kredit Mikro Pt Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai Nilai  $z$  hitung sebesar  $52.081 > 1,96$  (nilai  $z$  mutlak).

Saran yang dapat diberikan pada PT Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta yaitu Karyawan PT Bank Mandiri harus bias membantu nasabah dalam melakukan hal yang tidak bisa dilakukan oleh nasabah dengan baik, Karyawan PT Bank Mandiri harus menjaga hubungan baik dengan Nasabah Kredit Mikro agar nasabah bersedia mereferensikan komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) berkenan kredit mikro PT Bank Mandiri

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