

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk Ibunda Linda Fitria dan Ayahanda Yulhendri , terima kasih yang tiada terhingga karena kasih sayang dan bimbingan beliaulah semua harapan dan keinginan dapat dicapai, atas kesabaran dan tanggung jawab, serta bimbingan beliau lah penulis belajar banyak hal tentang nilai-nilai kehidupan.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Matahari Departemen Store Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja di Matahari Departemen Store Yogyakarta dua kali dalam enam bulan terakhir. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 100 responden yang dipilih dengan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *path analysis*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan memediasi pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Kata kunci:** *Customer Relationship Management*, Kepuasan konsumen, dan Loyalitas Konsumen