

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER RELATIONSHI MANAGEMENT*, DAN KOMUNIKASI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. PAK AGUS PASAR GAMBIR TEBING TINGGI**

**NITA ANGELINA**

STIE Bina Karya Tebing Tinggi Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing

Dr. Yomeini Margareth Sagala, S.Sos, M.M

Dr Willy Cahyadi, S.Kom, S.E, M.Si, CMA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan, *customer relationship management*, komunikasi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Pak Agus Pasar Gambir Tebing Tinggi. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan bantuan SPSS Versi 25.00. Sampel penelitian ini sebanyak 50 responden yaitu pelanggan UD Pak Agus Pasar Gambir Tebing Tinggi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linear berganda dan dan pengujian hipotesis. Hasil Penelitian ini yaitu 1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 2) *Customer relationship management* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 3) Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 4) Kualitas pelayanan, *customer relationship management*, dan komunikasi pemasaran berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Customer Relationship Management*, Komunikasi Pemasaran**

**TEBING TINGGI**

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, AND MARKETING COMMUNICATION ON CUSTOMER STATISFACTION AT UD. PAK AGUS PASAR GAMBIR TEBING TINGGI***

**NITA ANGELINA**

*STIE Bina Karya Tebing Tinggi Management S1 Study Program*

*Supervisor*

Dr. Yomeini Margareth Sagala, S.Sos, M.M

Dr Willy Cahyadi, S.Kom, S.E, M.Si, CMA

*This study aims to determine the influence of service quality, customer relationship management, marketing communications on the customer statisfaction at UD Pak Agus Pasar gambir Tebing Tinggi. The research method used is a quantitative method using SPSS Version 25.00. The sample for this research was 50 respondents, customers of UD Pak Agus Pasar Gambir Tebing Tinggi the analytical method used ini this research was multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of this research are 1) service quality influences customer statisfaction 2)Customer relationship management influences customer statisfaction. 3) Marketing communication influences customer statisfaction. 4) Service quality, customer relationship management marketing communications simultaneously influence customer statisfaction.*

***Keywords : Customer Statisfaction, Service Quality, Customer Relationship Management, Marketing Communications***

