

**ANALISIS PERNGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN
MARKETING PUBLIC RELATIONSHIP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT. INDOSAT tbk**

BY:

Bayu Widiyanto

4310-9010-213

ABSTRAKSI

Penelitian ini melakukan pengujian tentang pengaruh customer relationship management dan marketing public relationship pada pelanggan Indosat. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pengguna kartu perdana IM3. Dan jumlah responden yang didapatkan dalam penelitian adalah 91 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode simple random yang berarti pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Sedangkan analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan alat analisis SPSS versi 18.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa customer relationship management dan marketing public relationship berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Indosat yang menggunakan kartu perdana IM3 di wilayah perumahan Tampak Siring.

Kata kunci: *customer relationship management, marketing public relationship, dan loyalitas pelanggan.*