

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh dari *Customer Relationship Management* terhadap kepuasan pelanggan PT CLS System. Data diperoleh melalui *survey* dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 30 (Tiga puluh) pelanggan PT CLS System. Teknik pengambilan *sample* yang digunakan adalah *convenience sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari *customer relationship management* terhadap kepuasan pelanggan PT CLS System. Secara keseluruhan pelanggan menunjukkan kepuasan atas pelayanan *Customer Relationship Management* yang diberikan, Tetapi ada beberapa faktor *customer relationship management* yang harus diperbaiki oleh PT CLS System. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada organisasi selain PT CLS System, dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata kunci : *Customer Relationship Management* dan Kepuasan Pelanggan