

## ABSTRAK

### **Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Peserta Mandiri BPJS Kesehatan di Kota Padang**

**Oleh: Wahyu Santosa**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Peserta Mandiri BPJS Kesehatan di Kota Padang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta mandiri yang terdaftar di BPJS Kesehatan Kota Padang pada tahun 2015. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan menggunakan rumus *Slovin* dengan jumlah sampel adalah 100 orang. Metode analisis yang digunakan adalah *Path Analysis* dengan menggunakan program *SPSS 23*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Customer Relationship Management* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Peserta Mandiri, *Customer Relationship Management* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Peserta Mandiri BPJS Kesehatan Kota Padang melalui Kepuasan Pelanggan.