

ABSTRAK

Rahmat Rianton (2007/84877) : Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom), Tbk Kandatel Sumbar.

**Pembimbing : 1. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si
2. Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Speedy PT. Telkom, (2) pengaruh komitmen terhadap loyalitas pelanggan Speedy PT. Telkom, (3) pengaruh komunikasi dua arah terhadap loyalitas pelanggan Speedy PT. Telkom.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif, yang menjelaskan dan menggambarkan tentang *Customer Relationship Management* terhadap loyalitas pelanggan Speedy PT. Telkom. Peneliti mengambil sampel sebanyak 130 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan angket penelitian. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Data yang telah terkumpul tersebut dianalisis secara statistik dengan analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS versi 16.0. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan uji F dan uji t (t-test).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Speedy PT. Telkom, (2) Komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Speedy PT. Telkom, (3) Komunikasi dua arah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Speedy PT. Telkom.