

PENGARUH MANAJEMEN RELASI PELANGGAN, NILAI PELANGGAN DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AUTO 2000 KOTA PADANG

M Dean Jerry Pratama¹, Irda², Purbo Jatmiko²

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

E-Mail: deanjerry2108@gmail.com irda@bunghatta.ac.id purbojadmiko@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Manajemen Relasi Pelanggan, Nilai pelanggan dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan AUTO 2000 Kota Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan jumlah responden 94 orang. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa Manajemen Relasi Pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada AUTO 2000 Kota Padang, Sementara untuk Nilai Pelanggan dan Layanan Purna Jual dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan AUTO 2000 Kota Padang.

Kata Kunci: Manajemen Relasi pelanggan, Nilai Pelanggan, Layanan Purna Jual dan Kepuasan pelanggan

**THE EFFECT OF CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT, CUSTOMER VALUE
AND PURNA SELLING SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION AUTO 2000
PADANG CITY**

M Dean Jerry Pratama¹, Irda², Purbo Jatmiko²

Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University

E-Mail: deanjerry2108@gmail.com irda@bunghatta.ac.id purbojadmiko@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of Customer Relationship Management, Customer Value and After Sales Service on Customer Satisfaction of AUTO 2000 Padang City. The sampling technique used purposive sampling technique with 94 respondents. The type of data used is primary data with multiple linear regression analysis method.

The results of this study found that Customer Relationship Management does not have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at AUTO 2000 Padang City, while Customer Value and After Sales Service are stated to have a positive and significant effect on Customer Satisfaction of AUTO 2000 Padang City.

Keywords: Customer Relationship Management, Customer Value, After Sales Service and Customer Satisfaction