

ABSTRAK

Mobile Legends: Bang Bang merupakan game online yang dibuat oleh Shanghai Moonton Technology Co. Ltd. Mobile legends berkembang pesat dan mendominasi pasar Asia Tenggara, termasuk di Indonesia, game ini memiliki 5 juta pengguna aktif setiap harinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh customer relationship management (CRM) mobile legends: bang bang terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Metode penelitian kuantitatif yang digunakan deskriptif dan jenis penelitian ini adalah kausalitas yang digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh Customer Relationship Management Mobile Legends: Bang Bang terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dari pengguna aktif mobile legends. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh antar variabel penelitian dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis. Dalam mengolah data, peneliti menggunakan bantuan software SmartPLS 4.0. Berdasarkan hasil riset, 80% pengguna mobile legends telah merasakan kesan positif dalam pengalaman bermain mobile legends, 80,6% pengguna merasa puas, dan 80% pengguna merekomendasikan game mobile legends kepada rekannya.

Kata Kunci: Citra Merek, Loyalitas Pelanggan, Manajemen Hubungan Pelanggan, Mobile Legends: Bang Bang