

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan mengenai bagaimana Manajemen Hubungan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan KRB.ID. Adapun hasil dari pra survei menunjukkan bahwa Manajemen Hubungan Pelanggan KRB.ID belum memberikan pelayanan yang baik untuk konsumennya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Loyalitas Merek Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan KRB.ID.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-kausalitas. Dengan metode non probability *sampling* jenis *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 175 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan *Partial Least Square-Structural Equation Model* (PLS-SEM) dengan dibantu oleh alat analisis *Smart PLS 3.0*.

Didapatkan hasil yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Merek Pelanggan, serta Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Loyalitas Merek Pelanggan melalui Kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Manajemen hubungan pelanggan (CRM), Kepuasan pelanggan, Loyalitas merek pelanggan, Shopee, KRB.ID.