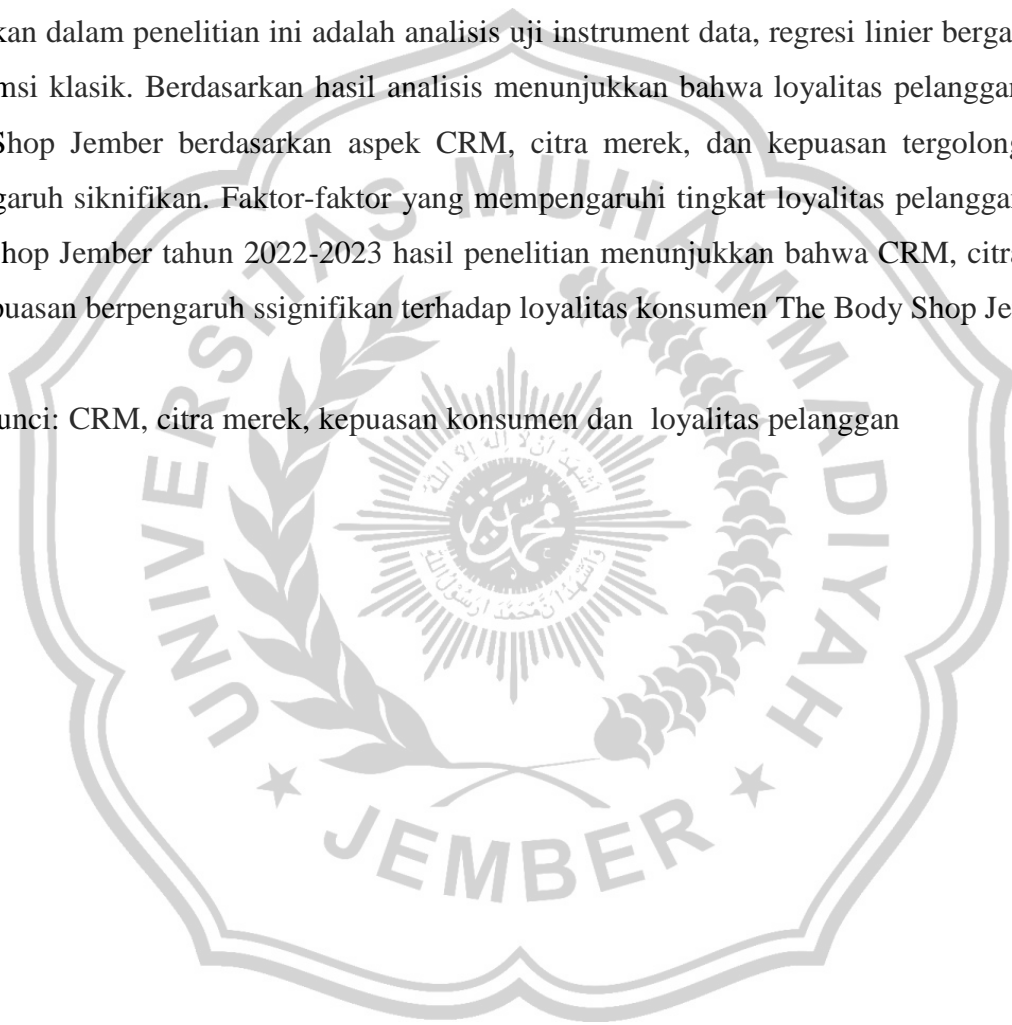


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan CRM, citra merek, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di The Body Shop Jember. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data primer berupa data pengisian kuisioner, wawancara dan observasi loyalitas pelanggan di The Body Shop Jember, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai pustaka dari buku, jurnal, dan internet. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji instrument data, regresi linier berganda, dan uji asumsi klasik. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan di The Body Shop Jember berdasarkan aspek CRM, citra merek, dan kepuasan tergolong sangat berpengaruh signifikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan di The Body Shop Jember tahun 2022-2023 hasil penelitian menunjukkan bahwa CRM, citra merek, dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen The Body Shop Jember.

Kata Kunci: CRM, citra merek, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan



ABSTRACT

This study aims to determine and analyze To test and analyze the significant influence of CRM, brand image, and satisfaction on customer loyalty at The Body Shop Jember. The type of data used in this study includes primary and secondary data. This research was conducted by collecting primary data in the form of questionnaire filling data, interviews and observing customer loyalty at The Body Shop Jember, while secondary data was obtained from various literature from books, journals and the internet. The analytical tools used in this study are the analysis of instrument data tests, multiple linear regression, and classical assumption tests. Based on the results of the analysis, it shows that customer loyalty at The Body Shop Jember based on aspects of CRM, brand image, and satisfaction is classified as very significant. Factors that influence the level of customer loyalty at The Body Shop Jember in 2022-2023. The research results show that CRM, brand image, and satisfaction have a significant effect on customer loyalty at The Body Shop Jember.

Keywords: CRM, brand image, customer satisfaction and customer loyalty

