

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *customer relationship management* dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan online shop Yasshop Kota Surabaya yang beralamat di Jalan Jeruk Gang 4 No 22, Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Yasshop yang pernah membeli produk di online shop Yasshop. Sampel di tentukan dengan sampling Jenuh (sensus) dimana seluruh populasi dijadikan sampel dengan jumlah responden sebanyak 55 orang. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif dengan program SPSS, dan data yang digunakan menggunakan kuesioner yang kemudian diolah menggunakan validitas, reabilitas, uji asumsi klasik ,regresi linier berganda, uji hipotesis.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *customer relationship management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung. Kemudian Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan*