

## ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Customer Relationship Management dalam Kepuasan Pelayanan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Penumpang di Bandara Juanda Surabaya” dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara Customer Relationship Management dengan kepuasan penumpang, untuk mengetahui adanya pengaruh antara kepuasan dengan loyalitas penumpang; untuk mengetahui adanya pengaruh secara langsung antara Customer Relationship Management dengan loyalitas penumpang dan untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan antara Customer Relationship Management dengan loyalitas melalui kepuasan konsumen pada penumpang di bandara Juanda Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu pendekatan yang menitik beratkan pada pengujian hipotesis. Pendekatan ini dimulai dengan hipotesis dan teori-teori, kemudian membuat model analisis, mengidentifikasi variabel, membuat definisi operasional, mengumpulkan data berdasarkan populasi dan sampel serta melakukan analisis. Pengumpulan data yang digunakan berupa observasi dan penyebaran kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Customer Relationship Management berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di bandara Juanda Surabaya. Maka dari itu hipotesis dapat diterima karena ada pengaruh yang signifikan antara customer relationship management dengan kepuasan penumpang di bandara Juanda Surabaya. Kepuasan penumpang tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang di bandara Juanda Surabaya. Maka dari itu hipotesis tidak dapat diterima, karena hipotesis yang dapat diterima jika ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan penumpang dengan loyalitas penumpang di bandara Juanda Surabaya. Customer Relationship Management berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang di bandara Juanda Surabaya. Maka dari itu hipotesis dapat diterima karena ada pengaruh secara langsung yang signifikan antara customer relationship management dengan loyalitas penumpang di bandara Juanda Surabaya. Berdasarkan hasil temuan peneliti, maka saran yang dapat disampaikan ialah peningkatan proses pelayanan penumpang, meningkatkan ketersediaan fasilitas yang memadai, peningkatan proses pemesanan sampai dengan pembayaran dan peningkatan proses pelayanan pada konsumen.

**Kata Kunci: Customer Relationship Management, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas.**

## ABSTRACT

The study, entitled "Factors Affecting Customer Relationship Management in Service Satisfaction Influence on Passenger Loyalty at Juanda Airport Surabaya" with the aim of knowing the influence between Customer Relationship Management and passenger satisfaction, to determine the influence between satisfaction and passenger loyalty; to find out the direct influence between Customer Relationship Management and passenger loyalty and to find out the significant influence between Customer Relationship Management and loyalty through customer satisfaction on passengers at Juanda airport, Surabaya. The method used in this research is quantitative method. The quantitative method is an approach that focuses on testing the hypothesis. This approach begins with hypotheses and theories, then creates an analytical model, identifies variables, creates operational definitions, collects data based on population and samples and performs analysis. Data collection used in the form of observation and questionnaires. The results showed that Customer Relationship Management had a significant effect on passenger satisfaction at Juanda airport in Surabaya. Therefore, the hypothesis can be accepted because there is a significant influence between customer relationship management and passenger satisfaction at Juanda airport in Surabaya. Passenger satisfaction does not have a significant effect on passenger loyalty at Juanda airport in Surabaya. Therefore the hypothesis cannot be accepted, because it is an acceptable hypothesis if there is a significant influence between passenger satisfaction and passenger loyalty at Juanda airport, Surabaya. Customer Relationship Management has a significant effect on passenger loyalty at Juanda airport in Surabaya. Therefore, the hypothesis can be accepted because there is a significant direct influence between customer relationship management and passenger loyalty at Juanda airport, Surabaya. Based on the findings of the researchers, the suggestions that can be conveyed are improving the passenger service process, increasing the availability of adequate facilities, increasing the ordering process to payment and improving the service process to consumers.

**Keywords: Customer Relationship Management, Customer Satisfaction, and Loyalty.**