

## ABSTRAK

Samsung Electronics adalah perusahaan pembuat perangkat elektronika terbesar di dunia dan berkantor pusat di Seocho Samsung Town di Seoul, Korea Selatan . Perusahaan ini adalah perusahaan Korea Selatan yang terbesar dan merupakan ikon dari Samsung Group, yang merupakan konglomerasi terbesar di Korea Selatan. Samsung Group dibentuk pada 1938 oleh Lee Byung-chul (1910-1987). Pada 1951, perusahaan ini berubah menjadi Samsung Corporation.

*Customer Relationship Management* adalah pengelolaan hubungan dua arah antara suatu perusahaan dengan orang yang menjadi pelanggan di perusahaan tersebut. Penggunaan *Customer Relationship Management* ( CRM ) memiliki beberapa manfaat yang dapat berpengaruh bagi meningkatnya nilai suatu perusahaan yaitu meningkatkan loyalitas pelanggan, mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi operasional, dan peningkatan pendapatan. *Customer relationship management* membantu perusahaan untuk mengembangkan produk baru berdasarkan keinginan pelanggan, data pasar dan pesaing dengan cara menjaga pelanggan yang sudah ada, menarik pelanggan baru, dan pelayanan yang responsif.

Tujuan penelitian ini untuk mengukur efek atau dampak variabel Kepuasan Konsumen dalam memediasi variabel *customer relationship management* dan *service quality* terhadap customer retention. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data sebanyak 233 kepada mahasiswa/mahasiswi pada Universitas Telkom di kota Bandung. Penelitian ini menggunakan model persamaan struktural (SEM) Lisrel 8.80 serta menggunakan skala *ordinal* dengan 15 pertanyaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan variabel *customer relationship management* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *Service quality*, variabel *customer relationship management* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel kepuasan pelanggan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *service quality*.

**Kata Kunci :** *Customer Relationship Management, Kepuasan Pelanggan, Service Quality, Customer Retention.*