**ABSTRAK**

**ANALISIS HUBUNGAN AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS* DALAM USAHA MEMPERTAHAKAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA CAFE CIWI N CO**

**OLEH :**

**Muhammad Ibnu Yalzan**

**NPM. 153114143**

Penelitian ini berjudul “Analisis Hubungan Aktivitas *Customer Relations* Dalam Usaha Mempertahakan *Customer Loyalty* Pada Cafe Ciwi n Co” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Hubungan *Customer Relations* terhadap *Customer Loyalty* Pada Cafe Ciwi n Co dengan jumlah populasi dan sampel berjumlah 35 orang. Pelanggan Cafe Ciwi n Co. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada setiap responden. Data diperoses dengan menggunakan SPSS versi 20.0 *for windows*. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier sederhana, dengan rumus Y = a + bX + e, dan untuk mengetahui seberapa besar *Customer Relations* Dalam Usaha Mempertahakan *Customer Loyalty* Pada Cafe Ciwi n Co menggunakan uji t (parsial). Hasil uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan Y = 5,434 + (0,882)+ e, Hubungan *Customer Relations* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *Customer Loyalty*. Nilai koefisien determinan (R2) diperoleh sebesar 0,816 atau 81,6% yang berarti bahwa variabel Hubungan *Customer Relations* terhadap *Customer Loyalty* Pada Cafe Ciwi n Co. Mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis dalam penelitian ini, digunakan uji t (parsial) yang diperoleh dari *Customer Relations* (X) memeliki nilai thit sebesar 12,098 > 2.030 ttab, Dengan demikian Maka Ha diterima karena thit > ttab sehingga *Customer Relations* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* Pada Cafe Ciwi n Co

**Kata Kunci :** ***Customer Relations*, *Customer Loyalty***