

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* DAN *CUSTOMER VALUE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME
PADA PT. TELKOM INDONESIA DI DAERAH TELKOM JOMBANG**

ABSTRAK

Oleh:

Ulun Nuha

Dosen Pembimbing :

Dr. Nuri Purwanto. S.ST. MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *relationship marketing* dan *customer value* terhadap loyalitas pelanggan indihome pada PT. Telkom Indonesia di daerah Telkom Jombang. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan yaitu seluruh pelanggan indihome. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampel sebanyak seratus pelanggan, jenis dan sumber data primer dan data sekunder, metode pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis dengan uji t. berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *relationship marketing* dan *customer value* organisasi mampu meningkatkan loyalitas pelanggan indihome pada PT. Telkom Indonesia di daerah Telkom Jombang.

Kata Kunci : *relationship marketing*, *customer value*, loyalitas pelanggan.