

ABSTRAK

Nur Infoni Diana. IB, 2018. Analisis Relationship Marketing Pada Kepuasan Pelanggan Pada PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Pallangga Kabupaten Gowa. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Pembimbing I Abd. Muttalib dan Pembimbing II Sri Andayaningsih

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *relationship* marketing pada kepuasan pelanggan yang dilakukan pada PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Pallangga Kabupaten Gowa.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sebagai objek penelitian adalah variable kepuasan pelanggan pada PT.Suracojaya Abadi Motor Cabang Pallangga Kabupaten Gowa. Data dalam penelitian diperoleh melalui teknik wawancara mendalam terhadap informan kunci dan informan non kunci dan observasi serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti.

Hasil penelitian ini merupakan bahwa kepuasan pelanggan pada PT. Suracojaya Abadi motor telah didapatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatnya kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan sehingga menambah kompetensi perusahaan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan