

## ABSTRAK

Angga enjoni, No.Bp 16101155310366. Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (2020), Pengaruh Relasi pelanggan dan Respon Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada PT.HPAI HNI cabang Padang, dibawah bimbingan Bapak Dr. Fitrizal, S.E., M.M.sebagai pembimbing I dan Ibuk Hilda Mary, SE., M.M. sebagai pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Relasi pelanggan dan Respon Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan sampel 100 responden konsumen PT.HNI HPAI cabang Padang. Metode yang digunakan adalah uji validitas dan reabilitas, analisis korelasi dan analisis linear berganda, untuk uji hipotesis digunakan uji t.

Berdasarkan penelitian yang didapatkan berdasarkan uji parsial (uji t) diperoleh : (a) Relasi pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. (b) Respon konsumen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (c) Relasi pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Kemudian hasil uji koefisien determinasi *Adjust r square* sebesar 0,283 atau 28,3% hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan variabel *independen* Relasi pelanggan, Respon konsumen dan Kepuasan Konsumen terhadap variabel *dependen* Loyalitas Konsumen (Y) adalah sebesar 0,283 atau 28,3%. Sedangkan sisanya adalah sebesar 71,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Akhirnya penulis menyarankan pada pihak PT.HPAI HNI. Kepuasan Konsumen melalui peningkatan Pembelian Kembali, Menciptakan *Word-of-Mouth*, Menciptakan Citra Merek, Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama. Kepuasan Konsumen akan meningkat melalui peningkatan: Relasi pelanggan melalui peningkatan Continuity Marketing, One to One Marketing, Partnering program. Respon Konsumen melalui peningkatan Cognitive, Affective, Konotatif, Empaty

**Kata kunci : Relasi pelanggan, Respon Konsumen, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen**