

## ABSTRAK

Zubaidah Cindri. 2022. Skripsi. **“Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Segmentasi Pasar, dan Keunikan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Batik Manggur Kota Probolinggo”**. Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel manajemen hubungan pelanggan, segmentasi pasar, dan keunikan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Batik Manggur Kota Probolinggo baik secara simultan, parsial, dan dominan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Variabel yang diteliti adalah manajemen hubungan pelanggan, segmentasi pasar, keunikan produk, dan kepuasan pelanggan pada UD. Batik Manggur Kota Probolinggo, dengan jumlah responden sebanyak 40 responden. Metode analisis data dari hasil berupa uji validitas, reabilitas, analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ditunjukkan dengan persamaan regresi berganda  $Y = 3,166 + 0,337X_1 + 0,203X_2 + 0,277X_3$ . Hasil uji hipotesis simultan  $f_{tabel} 2,87$  dan nilai  $F_{hitung} 51,805$  dengan nilai  $sig F = 0,000 < 0,05$  berarti bahwa variabel bebas secara simultan (bersama – sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Untuk hasil uji hipotesis parsial nilai  $t_{tabel} = 2,026$  dan nilai  $t_{hitung} X_1 = 4,814$   $X_2 = 4,662$   $X_3 = 4,051$  dengan nilai  $sig$  ketiga variabel  $< 0,025$  membuktikan bahwa manajemen hubungan pelanggan, segmentasi pasar, dan keunikan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel  $X_1$  memiliki nilai  $T_{hitung}$  lebih besar dibanding variabel independen lainnya.

**Kata Kunci :** Manajemen Hubungan Pelanggan, Segmentasi Pasar, Keunikan Produk, dan kepuasan pelanggan