

ABSTRAK

Seiring berkembangnya dunia Jasa, saat ini terlihat beberapa perusahaan yang telah memiliki banyak pelanggan sehingga diperlukan *Customer Relationship Management* yang baik untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. PT.Tata Kreasi Megah merupakan salah satu perusahaan jasa dalam industri desain interior yang menerapkan Customer relationship Management yang digunakan untuk menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan agar tidak beralih kepada perusahaan lain dan tetap tetap loyal terhadap perusahaan.

Dalam penelitian ini penulis menguji besarnya pengaruh antara *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT.Tata Kreasi Megah dengan menggunakan metode *Regresi Berganda*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *customer relationship management* dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT.Tata Kreasi Megah.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management (CRM), Kualitas pelayanan, Loyalitas Pelanggan*