

Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Nilai Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Hotel Kristal Jakarta Selatan)

Irnita Ajeng Yuli Muryati – 1000854454

ABSTRAK

Dunia kepariwisataan dewasa ini sedang mendapat perhatian dan sorotan yang sangat meningkat diberbagai negara maupun diberbagai dunia, hal ini terbukti dengan banyaknya dibangun obyek-obyek wisata, sehingga banyak para pengunjung yang ingin menggunakan fasilitas tersebut. Tujuan dari skripsi ini adalah menganalisis atau mengetahui apakah ada pengaruh *Customer Realtionship Management* terhadap Nilai Pelanggan pada Hotel Kristal, untuk mengetahui apakah ada pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Kristal, dan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Kristal. Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif, sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu dengan metode survey terhadap 100 customer Hotel Kristal Jakarta Selatan. Dan untuk menganalisisnya yaitu menggunakan analisis jalur (Path Analysis) untuk mengetahui pengaruh antar variable. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Nilai Pelanggan Hotel Kristal. Serta *Customer Relationship Management* dan Nilai Pelanggan yang memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Hotel Kristal yang berdampak pada Loyalitas Pelanggan Hotel Kristal.

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