

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh Customer Relationship Management terhadap loyalitas pelanggan Hotel Ciputra Jakarta. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah 76 orang pelanggan Hotel Ciputra Jakarta, dimana metode pengumpulan data sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear dengan menggunakan program SPSS.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh Customer Relationship Management terhadap loyalitas pelanggan Hotel Ciputra Jakarta.

Kata kunci: Customer Relationship Management, loyalitas pelanggan, hotel.