

## ABSTRAK

Persaingan bisnis perhotelan pasca pandemi covid-19 yang semakin meningkat, membuat terjadinya penurunan angka pelanggan di Kaisar Hotel Jakarta. Bermula dari permasalahan tersebut hadir penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui penerapan *customer relationship management* Kaisar Hotel Jakarta dalam mempertahankan loyalitas pelanggan serta faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan post-positivisme yang menempatkan informan sebagai kunci penelitian. Data dikumpulkan melalui proses wawancara dengan informan dari karyawan serta pelanggan Kaisar Hotel Jakarta, observasi dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dalam bentuk teks naratif yang dikembangkan dengan kajian teori CRM gagasan Chen dan Popovich serta Peppers dan Rogers. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan dasar CRM Kaisar Hotel Jakarta telah berjalan dengan terstruktur, namun aspek sumber daya manusia, proses, dan teknologi yang dimiliki Kaisar Hotel Jakarta tidak berjalan secara sinergi. Hal ini lah yang menjadi potensi penurunan pelanggan Kaisar Hotel Jakarta, sehingga dapat menghilangkan pelanggan loyal.

**Kata kunci:** *Customer Relationship Management, Loyalitas Pelanggan, Hospitality*



## **ABSTRACT**

*The increasing competition in the hospitality industry post-COVID-19 pandemic has led to a decrease in customer numbers at Kaisar Hotel Jakarta. Originating from this issue, this research aims to examine the implementation of customer relationship management at Kaisar Hotel Jakarta in maintaining customer loyalty, as well as the supporting and inhibiting factors influencing it. This study employs a qualitative descriptive method with a post-positivism approach, placing informants as key to the research. Data were collected through interviews with employees and customers of Kaisar Hotel Jakarta, observation, and documentation. The collected data were then analyzed in the form of narrative texts developed through the study of CRM theories proposed by Chen and Popovich as well as Peppers and Rogers. The results of this research indicate that the basic CRM implementation at Kaisar Hotel Jakarta has been structured, but the aspects of human resources, processes, and technology owned by Kaisar Hotel Jakarta are not working synergistically. This is the potential cause of the decrease in Kaisar Hotel Jakarta's customers, thus leading to the loss of loyal customers.*

**Keywords:** *Customer Relationship Management, Customer Loyalty, Hospitality*

