

ABSTRACT

Nowadays, economic growth is very rapid. Companies that are able to compete are companies that provide quality products or services. Public awareness of a healthy lifestyle has increased recently. This condition creates increasingly fierce competition, where customers have many choices with almost equal value offers. Some of the things that affect customer loyalty include excellent customer relationship management and maximum service quality. This study aims to determine the effect of customer relationship management and service quality on customer loyalty at PT Elite Fit Bali. This study uses quantitative research methods. The sample was taken by the accidental sampling method with a total of 60 respondents. The data is obtained by distributing questionnaires via Google Forms, with SPSS analysis tools and multiple linear regression analysis methods. The results of this study indicate that customer relationship management and service quality have a significant positive effect on customer loyalty. Simultaneously testing customer relationship management also has a positive and significant effect on customer loyalty. This research is expected to be a reference for future researchers studying customer loyalty with different variables, so that it can be used as a reference for staff and employees in providing services, and it is hoped that it will expand the range or place of research.

Keywords: Customer Relationship Management, Customer Quality, Loyalty

ABSTRAK

Dewasa ini pertumbuhan ekonomi terbilang sangat pesat. Perusahaan yang mampu bersaing adalah perusahaan yang menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Kesadaran masyarakat terhadap pola hidup sehat semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi ini menciptakan persaingan yang semakin ketat, di mana pelanggan memiliki banyak pilihan dengan nilai penawaran yang hampir setara. Beberapa hal yang mempengaruhi loyalitas pelanggan diantaranya adalah, *Customer Relationship Management* yang baik dan kualitas pelayanan yang maksimal terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Elite Fit Bali. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sampel diambil dengan metode accidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 60 responden. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner melalui *google form*, dengan alat analisis SPSS dengan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Secara uji simultan *Customer Relationship Management* juga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Saran dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan ataupun referensi bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai loyalitas pelanggan dengan variabel yang berbeda dan bervariasi sehingga dapat dijadikan acuan bagi para staf dan karyawan dalam memberikan pelayanan, serta diharapkan agar memperluas jangkauan atau tempat penelitian.

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