

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Penerapan Konsep Berbasis Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Pelayanan Tamu Pada Hotel Royal Denai Bukittinggi”** yang disusun oleh Lutfi Nurul Khairiyah Dinata Program S1 Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi.

Adapun yang melatar belakangi penelitian ini adalah didasarkan pada pentingnya penerapan strategi CRM dalam industri perhotelan, khususnya dalam menghadapi keluhan tamu akan fasilitas hotel untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan yang terus berkembang. Dalam konteks pariwisata syariah yang mulai berkembang di Sumatera Barat, pelayanan yang baik dan hubungan jangka panjang dengan tamu menjadi nilai tambah yang signifikan bagi keberlangsungan sebuah hotel.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi konsep CRM pada Hotel Royal Denai Bukittinggi, sejauh mana CRM berkontribusi dalam membangun loyalitas pelanggan dan ekspektasi tamu terhadap pelayanan hotel, Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak Human Resource Development (HRD), observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan tamu, serta studi dokumentasi yang relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan CRM di Hotel Royal Denai masih belum maksimal. Hotel belum memiliki sistem pengelolaan data pelanggan yang terintegrasi, dan strategi komunikasi dengan tamu masih bersifat konvensional serta kurang berkelanjutan. Selain itu, ekspektasi tamu terhadap pelayanan seperti kelengkapan fasilitas seperti kerusakan kran air, bau apek dari laundry, aroma tikus mati di restaurant dan pencahayaan lorong kamar yang kurang memadai kamar, kecepatan respons terhadap keluhan tamu, dan sikap ramah tamah staf masih perlu ditingkatkan. Meskipun demikian, pihak manajemen menyadari pentingnya CRM sebagai alat untuk menciptakan hubungan yang berkelanjutan dengan pelanggan dan telah menunjukkan komitmen awal untuk mengembangkan sistem yang lebih baik.

Kata Kunci : Customer Relationship Management (CRM), Pelayanan Tamu, Loyalitas Pelanggan, Hotel Royal Denai, Pariwisata Syariah.