

ABSTRAK

Industri kreatif telah memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap perekonomian Indonesia. Industri kreatif merupakan jenis industri yang berfokus kepada kreativitas keterampilan, bakat, dan inovasi untuk menghasilkan produk atau karya yang bernilai ekonomi, sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan dan menambah lapangan pekerjaan. Kuliner merupakan salah satu dari tiga sub-sektor yang memiliki potensi paling besar dalam memberikan kontribusi. Dengan tingkat per kapita di Indonesia yang terus naik, menimbulkan peluang gaya hidup yang juga akan naik. Melihat tren tersebut Warunk Upnormal menyesuaikan makanan serta restorannya dengan gaya hidup masyarakat terkini. Warunk Upnormal berupaya agar dapat terus berinovasi demi memanjakan konsumennya agar tetap setia dan merasa nyaman berada di Warunk Upnormal. Hal ini berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer relationship management* terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat Indonesia bagian Barat dan Tengah. Penelitian ini akan mengambil 400 responden sebagai sampel penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa *customer relationship management* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*; Kepuasan Pelanggan; Loyalitas Pelanggan