

ABSTRAK

Feny Qorina Febria : Aktivitas *Customer Relations* dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Hotel

Mempertahankan eksistensi dan persaingan antar perusahaan merupakan tantangan di era perkembangan teknologi yang cepat. Penyebaran informasi yang memicu kecenderungan konsumen untuk beralih kepada kompetitor yang lainnya. Fenomena ini menjadi acuan Hotel Sari Ater Kamboti untuk merumuskan strategi yang efektif untuk menjaga loyalitas konsumen dan menarik konsumen baru agar tertarik pada perusahaan. Sehingga diperluka strategi *customer relations* untuk membangun hubungan dengan konsumen.

Penelitian ini menggunakan strategi *customer relations* yang di kemukakan oleh Roger I, Cartwright dengan 4 aspek *Competence, Attitude, Resources, Emphathy* untuk mengetahui bagaimana Hotel Sari Ater Kamboti menjalankan *customer relations* dalam meningkatkan loyalitas konsumen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Data dihasilkan melalui wawancara dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Sari Ater Kamboti menerapkan strategi *Competence* diterapkan melalui kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal serta komunikasi interpersonal yang mendukung profesionalitas staf dalam memberikan pelayanan. Strategi *Attitude* diwujudkan melalui sikap positif, apresiasi layanan kepada pelanggan prioritas, dan inisiatif staf dalam memenuhi kebutuhan pelanggan repeater guna menciptakan pengalaman yang berkesan. Strategi *Resources* dilakukan melalui pelatihan yang konsisten untuk meningkatkan kompetensi staf serta kemudahan akses informasi pelanggan melalui history atau logbook guna menunjang kualitas pelayanan. Sementara itu, strategi *Empathy* diterapkan melalui pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, pemberian solusi yang cepat, komunikasi yang baik, serta penyesuaian bahasa komunikasi agar tercipta kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Keseluruhan strategi tersebut membentuk pengalaman pelayanan yang positif sehingga meningkatkan kepuasan dan mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan terhadap Hotel Sari Ater Kamboti.

Kata Kunci : Customer Relations, Loyalitas Konsumen, Pelayanan Hotel, Hotel Sari Ater

ABSTRACT

Feny Qorina Febria : *Customer Relations Activities in Increasing Hotel Customer Loyalty*

Maintaining existence and competition among companies is a challenge in the era of rapid technological development. The spread of information triggers consumers' tendency to switch to other competitors. This phenomenon serves as a reference for Hotel Sari Ater Kamboti to formulate effective strategies to maintain consumer loyalty and attract new consumers to be interested in the company. Therefore, a customer relations strategy is needed to build relationships with consumers.

This research uses the customer relations strategy proposed by Roger I. Cartwright with 4 aspects: Competence, Attitude, Resources, Empathy to find out how Hotel Sari Ater Kamboti implements customer relations in increasing consumer loyalty. This study uses a qualitative descriptive method with a constructivist paradigm. Data is obtained through interviews and observations.

The research results show that Hotel Sari Ater Kamboti implements the Competence strategy through verbal and nonverbal communication skills as well as interpersonal communication that supports staff professionalism in providing service. The Attitude strategy is realized through positive attitudes, appreciation of services to priority customers, and staff initiatives in fulfilling the needs of repeat customers to create a memorable experience. The Resources strategy is carried out through consistent training to improve staff competence and ease of access to customer information through history or logbooks to support service quality. Meanwhile, the Empathy strategy is applied through understanding customer needs, providing quick solutions, good communication, and adjusting communication language to create comfort and customer satisfaction. The overall strategy shapes a positive service experience, thereby increasing satisfaction and encouraging the formation of customer loyalty towards Hotel Sari Ater Kamboti.

Keywords: *Customer Relations, Consumer Loyalty, Hotel Services, Hotel Sari Ater*