

ABSTRAK

Fajriati Nuraisiah: Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah Di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. Rizqy Batik Sejahtera *Tour & Travel* Tahun 2025.

Perkembangan teknologi digital yang pesat turut mengubah pola pelayanan pada industri perjalanan ibadah umrah, di mana jemaah kini menuntut akses informasi yang cepat, mudah, dan personal melalui media digital, sehingga penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi strategi penting bagi biro perjalanan untuk membangun hubungan jangka panjang serta meningkatkan kepuasan jemaah. PT. Rizqy Batik Sejahtera *Tour & Travel* sebagai salah satu penyelenggara perjalanan umrah menunjukkan tren peningkatan jumlah jemaah dari 47 orang pada tahun 2023 menjadi 84 orang pada tahun 2025, namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala pelayanan seperti kurangnya komunikasi efektif, keterbatasan informasi keberangkatan, dan pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan jemaah, sehingga penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap kepuasan jemaah umrah pada perusahaan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap kepuasan jemaah umrah di PT. Rizqy Batik Sejahtera *Tour & Travel*. Pada penelitian ini teori yang digunakan adalah teori *relationship management* menurut Kotler Keller (2016), melalui tiga elemen yaitu manusia (*people*), proses (*process*), teknologi (*technology*). Selain itu, kepuasan jemaah (Y) menggunakan teori kepuasan konsumen dari Kotler Keller (2016) yaitu *repurchase*, menciptakan *word of mouth*, menciptakan citra perusahaan (*brand image*).

Paradigma pada penelitian ini menggunakan paradigma postivisme. Metode yang digunakan yakni survey dengan pendekatan kuantitatif berupa data angka dan numerik. Populasi penelitian ini adalah jemaah umrah PT. Rizqy Batik Sejahtera *Tour & Travel* Tahun 2025, dengan jumlah sampel 69 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada jemaah umrah PT. Rizqy Batik Sejahtera *Tour & Travel* Tahun 2025, dengan skala *Likert* (1-5).

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan regresi $Y=17,954+0,790X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan *customer relationship management* akan meningkatkan kepuasan jemaah sebesar 0,790. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai $6,242 > 1.667$ dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Adapun besarnya kontribusi *ccustomer relationship management* terhadap kepuasan jemaah sebesar 36,8%, sedangkan sisanya sebesar 63,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa *customer relationship management* berpengaruh terhadap kepuasan jemaah di PT. Rizqy Batik Sejahtera *Tour & Travel*.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, Kepuasan, Jemaah