

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada usaha Bakso Kembar di Kota Metro. Latar belakang penelitian adalah adanya fluktuasi penjualan produk bakso pada home industri Bakso Kembar Kota Metro dari tahun 2019-2023, dengan penurunan yang signifikan pada tahun 2020-2021 akibat pandemi COVID-19. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan kepuasan pelanggan melalui penerapan strategi CRM yang efektif.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan home industri Bakso Kembar Kota Metro. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 2) Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan 3) CRM dan kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Implikasi penelitian ini adalah perlunya home industri Bakso Kembar Kota Metro untuk menerapkan strategi CRM yang efektif dan meningkatkan kepuasan konsumen agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Customer Relationship Management (CRM), Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan, Home Industri Bakso Kembar Kota Metro