

## ABSTRAK

Wetland Square merupakan perusahaan yang berfokus dibidang jasa dalam penyewaan tempat. Wetland Square berada di Jalan Ahmad Yani KM 3,5 Banjarmasin Kec. Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan. Hadirnya Wetland Square yang terbilang belum sampai dua tahun ini sangat diharapkan mampu menciptakan kepuasan pelanggan dan hubungan loyalitas dalam jangka waktu yang panjang dengan konsumen sehingga dapat mempertahankan eksistensi dan dapat mencapai target yang telah diperhitungkan. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Wetland Square diketahui bahwa Wetland Square memiliki target pendapatan pertahun yang harus dicapai dan target ini terus meningkat setiap tahunnya. Dengan meningkatnya target pendapatan setiap tahunnya salah satunya dapat menyebabkan harga sewa perbulan untuk jasa yang ditawarkan Wetland Square pun akan naik. Dan berdasarkan hasil ulasan pengunjung dari internet bahwa beberapa tempat di Wetland Square kurang nyaman sehingga beberapa pengunjung tidak merekomendasikan berkunjung di siang hari dan tempat parkir tidak terlalu luas. Adapun metode yang digunakan dalam pengolahan data kuesioner yaitu menggunakan model SEM-PLS menggunakan aplikasi SmartPLS. Dari hasil penelitian dan pembahasan maka usulan program kerja dalam penerapan *Customer Relationship Management* yang dipaparkan menggunakan O-CRM dan A-CRM di Wetland Square. Usulan program kerja untuk O-CRM pada penelitian ini yaitu program *call center* dan program *customer feedback survey*. Sedangkan usulan program kerja untuk A-CRM yaitu program *card member*, *public relation campaign*, kolaborasi dengan *influencer*, *sales promotion campaign*, program *reward* untuk pelanggan, program pelatihan dan pengembangan *skill* untuk karyawan.

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