

ABSTRAK

Pihak *Grand Odiseus Fitness Center* harus dapat memanjakan para konsumen dan menciptakan suasana yang nyaman dalam berbagai bentuk aktivitas *Customer Relations*. *Grand Odiseus Fitness Center* tidak berorientasi kepada banyaknya jumlah member, melainkan kepada *service* pelayanan yang di berikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *Customer Relationship Management Grand Odiseus Fitness Center* dalam mengelola *Customer Relations*. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan berdasarkan wawancara mendalam, observasi, dan studi literatur. Wawancara dilakukan kepada orang-orang yang berkaitan dengan dengan penelitian yaitu *Public Relations Manager Grand Odiseus Fitness Center*, *Sales And Marketing Grand Odiseus Fitness Center*, Dan *Sales And Marketing Hotel Novotel Bandung*. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memperoleh strategi *Public Relations* yang dijalankan dalam membangun *Customer Relationship* berjalan dengan baik dan juga membawa dampak baik bagi *internal* dan *eksternal*. Dari hasil penelitian maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa strategi dilakukan *Public Relations Grand Odiseus Fitness Center* dalam menjalankan program *Customer Relationship Management* yaitu strategi *Public Relations* untuk membina hubungan yang sangat baik ke dalam dan membina hubungan ke luar lingkup perusahaan. Dari strategi tersebut *Grand Odiseus Fitness Center* sudah cukup berhasil menjalankan program *Odiseus Seven Basic*. Keberhasilannya dapat dinilai dari banyaknya *Our Comment* yang diisi oleh konsumen *Fitness Center*.

Kata Kunci: *Public Relations, Grand Odiseus Fitness Center, Customer Relationship Management, Customer Relations*