

INTISARI

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA TOKO ALASKA

Oleh

Johanes Novidianto Ginting

Johanesaja809.1401030015@mail.darmajaya.ac.id

Kebutuhan informasi semakin penting dan mendesak sejalan dengan arus perkembangan teknologi yang semakin maju. Banyak perusahaan berskala besar maupun kecil menggunakan komputer untuk mendukung kegiatan dalam perusahaannya. Komputer serta aplikasi didalamnya pada saat ini.

Pada saat ini banyak perusahaan mempraktekan manajemen hubungan pelanggan atau yang dikenal dengan customer relationship management (CRM) untuk menciptakan kepuasan sehingga akan berdampak pada loyalitas pelanggan. Agar pelanggan memiliki loyalitas yang tinggi, perusahaan harus merancang strategi pemasaran yang digerakkan pelanggan dan membangun hubungan yang benar dengan pelanggan yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh customer relationship management dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Toko Kosmetik Alaska di Bandar Lampung. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa customer relationship management berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta dengan adanya kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh CRM terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan program CRM dan semakin baik pengelolaan kepuasan pelanggan maka akan semakin tinggi loyalitas pelanggan. Penerapan CRM dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan maupun pelanggan serta dengan membangun kepuasan pelanggan akan dapat mempertahankan loyalitas pelanggan, sehingga penting bagi pihak perusahaan untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Kata kunci : Customer Relationship Management (CRM), Kepuasan, Loyalitas pelanggan