

Perancangan costomer relationship management scorecard untuk pengukuran kinerja manajemen hubungan pelanggan dalam industri telekomunikasi

Lolyta Silvia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20249981&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah pengukuran keberhasilan implementasi strategi customer relationship management (CRM) pada indstri telekomunikasi yang disebut sebagai Customer Relationship Management (CRM) Scorecard. Dalam perancangan ini , peneliti melakukan pencarian data baik dari sumber literatur dan juga hasil interview dengan para ahli dibidang hubungan pelanggan. Hasil pencarian tersebut akan menghasilkan perspektif dan juga Key Performance Indicator (KPI) untuk masing-masing perspektif.

Perspektif dan indikator yang akan masuk pada CRM Scorecard ini akan ditentukan dengan melakukan pemboboatan dengan menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP). Perspektif yang terdapat pada scorecard ini adalah customer knowledge, customer interaction, customer value, dan customer value. Untuk masing-masing perspektif memiliki indikator untuk mengukur keberhasilan masing-masing perspektif.

.....The aim of this research is to design Customer Relationship Management (CRM) Scorecard to measure and assess the implementation of CRM strategy in telecommunication industry. During the development process, the researcher conducted an extensive literature review and interviews with expert in customer relation. It makes the hierarchical map that has perspectives and Key Performance Indicator (KPI) to measure each perspective.

Perspectives and indicators contained in this CRM Scorecard will determine with Analytical Hierarchy Process (AHP) to prioritize the perspectives and indicators. The CRM Scorecard consists of 4 perspectives, customer knowledge, customer interaction, customer value, and customer satisfaction.