

Efektifitas Customer Relationship Management terhadap kepuasan pelanggan : studi kasus pada PT. XYZ penyedia layanan jasa hygiene =
The effectiveness of customer relationship management towards customer satisfaction : case study of PT XYZ a hygiene service company / Syafrin Wirawan

Syafrin Wirawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20329755&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat dimana pelanggan kini dihadapkan dengan berbagai pilihan produk dan jasa di dalam suatu industri, maka menjadi semakin mudah untuk pelanggan berpindah ke perusahaan pesaing yang menawarkan produk sejeins dengan harga yang lebih kompetitif. Untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada, diperlukan sebuah strategi dimana yang dilakukan adalah dengan lebih mendekatkan pada hubungan dengan pelanggan.

Penuliasn karya akhir ini membahas mengenai efektifitas Customer Relationship Management (CRM) yang dilakukan oleh PT. XYZ perusahaan penyedia jasa hygiene yang bertujuan untuk meingkatkan kualitas hubungan dengan pelanggan sehingga menghasilkan kepuasan pelanggannya.

<hr>

ABSTRACT

In the tightness of the business competition customer are now faced with multiple choices of products and services in an industry, therefore it becomes much easier for customer to move to another competitor that offers the same products and services but with a much more competitve price. In order to maintain the existing customers, there is need of a strategy that can create a bondness with the customers.

This paper focuses on the effectiveness of Customer Relationship Management that PT. XYZ a hygiene service company is trying to do to increase the relationship quality with the customers so it results in customer satisfaction.