

## Implementasi customer lifetime value (CLV) dalam mengelola profitabilitas klien di perusahaan pelayaran = Implementation of customer lifetime value (CLV) to manage client profitability in maritime industry

Dicky Ghozali, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20345038&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Seiring dengan semakin ketatnya persaingan dunia usaha, membuat perusahaan berusaha untuk berupaya menjaga loyalitas pelanggannya. Namun ternyata pelanggan yang loyal tidak berarti bahwa pelanggan tersebut juga profitable. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan metode Customer Lifetime Value (CLV) pada perusahaan pelayaran PT X untuk mengetahui hubungan loyalitas dan profitabilitas kliennya serta menentukan tindakan untuk setiap tipe klien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan data primer dan sekunder. Hasil penelitian pada PT X menunjukkan tidak terdapat hubungan yang positif antara loyalitas dan profitabilitas. Selain itu Customer Lifetime Value juga dapat memperjihkan prospek masa depan klien dan memberikan alternatif tindakan yang dapat diambil PT X untuk masing - masing klien sesuai dengan segmentasinya untuk meningkatkan profitabilitas klien.

.....Due to tight competition in their industry, companies intend to maintain loyalty of their customer. But loyal customers does not mean that they are profitable too. This research intend to implementing Customer Lifetime Value (CLV) method at shipping company, PT X in order to show relation between customer loyalty and profitability and provide a list of action to be done for each type of customer in order to increase client profitability. Descriptive method is used in this research with primary and secondary data. This research show that there is no positive relation between customer loyalty and profitability