

Perancangan dan analisis pengembangan strategi CRM (Customer Relationship Management) pada Badan Sertifikasi = Design & analysis of strategy development of CRM (Customer Relationship Management) to Certification Body

Rian Lamani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20347241&lokasi=lokal>

Abstrak

Pengambilan keputusan dalam sebuah strategi adalah suatu usaha yang melibatkan banyak proses. Strategi adalah susunan tujuan dan sasaran dari organisasi dengan krangka waktu yang berisi apa yang perlu dicapai dan kapan mencapainya. Untuk pertimbangan pengembangan strategi yang dapat meraih klien & mempertahankan klien sebanyak-banyaknya adalah dengan pendekatan CRM (Customer relationship Management). Pada salah satu perusahaan jasa sertifikasi atau dapat disebut badan sertifikasi di Indonesia yang baru berdiri, menjadi tantangan bagaimana mengembangkan strategi yang dapat bersaing dengan para kompetitornya. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi, analisis & pengembangan strategi berdasarkan nilai daya saing & database pelanggan, yang akan dianalisis untuk membantu penyusunan pengembangan strategi. Penelitian ini menggunakan metode AHP (Analytical Hierarchy Process) untuk membuat keputusan mengenai strategi yang akan dibuat.

<hr><i>Decision-making in a strategy is an effort that involves many processes. Strategy is the arrangement of the goals and objectives of the organization with a frame that contains the time what needs to be accomplished and when to achieve it. For consideration of development strategies that can reach clients and retaining clients as much as possible is to approach CRM (Customer Relationship Management). At one of the company's services can be called a certification or certification bodies in Indonesia recently founded, a challenge of how to develop a strategy that can compete with its competitors. It is necessary for the evaluation, analysis and development strategy is based on the value of competitiveness and customer database, which will be analyzed to help shape the development of the strategy. This study uses AHP (Analytical Hierarchy Process) to make decisions concerning the strategy to be made.</i>