

## Penerapan customer service management pada perusahaan periklanan

Henricus Bismo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20375321&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan merupakan suatu unsur yang sangat penting bagi perusahaan dalam rangka menjamin kelangsungan hubungan dengan pelanggan atau customer. Pada saat ini sudah banyak teknologi informasi dapat membantu unsur pelayanan sebagai senjata utama "dalam rangka menjamin kelangsungan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Untuk mencapai hasil yang terbaik, diperlukan satu rancangan sistem terpadu yang dapat mengoptimalkan proses kerja sama sekaligus sebagai pelayanan. Rancangan yang dibutuhkan adalah kombinasi beberapa teknologi informasi yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Thesis ini berdasarkan studi kasus pada model kerja sama atau kolaborasi perusahaan periklanan di Indonesia. Tujuannya adalah memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya dengan menggunakan teknologi informasi agar tercapai kepuasan pelanggan.

.....

Services has now become an important part of business many companies to strengthen the relationship "with its customers. Nowadays the use of information technology could assist the services factors as the main weapon toward quality services to customers.

In order to achieve best result, the needs would be an integrated sistem that will optimize the collaboration process as well as services. The integrated system design is a combination several information technologies to fulfill the requirements.

This thesis was based upon collaboration models of advertising agencies in Indonesia as a case study. The objectives of this case study is to serve the best quality services to the customer by implementing information technology to satisfy the customer.