

Analisis manajemen hubungan konsumen perusahaan e-commerce Elevenia dengan pengimplementasian pada online shop instagram @kriukbox.id = Customer relationship management analysis of e-commerce company Elevenia with an implementation to online shop in instagram @kriukbox / Kinanti Putri Cahyani

Kinanti Putri Cahyani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20423857&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

PT. XL Planet atau elevenia.co.id adalah perusahaan yang bergerak di bidang ecommerce merupakan perusahaan joint venture yang di bentuk oleh PT. XL Axiata (Indonesia) dan SK Planet (Korea). Pada kegiatan praktek kerja magang yang di lakukan penulis selama 3 bulan Agustus-November 2015, penulis di tempatkan pada Divisi Marketing, pada tim Marketing Strategy dan pada bagian Customer Relationship Management (CRM). Penulis mempelajari dan menganalisis manajemen hubungan konsumen pada perusahaan elevenia, yang terbagi menjadi 4 tahap yaitu: Mendapatkan member baru, Mengelola member agar melakukan pembelian pada elevenia, Mengelola member agar menjadi konsumen yang loyal dan melakukan pembelian berulang pada elevenia, Mengelola Dormant Member. Lalu selanjutnya ilmu yang telah di dapatkan dari elevenia diimplementasikan kepada sebuah toko online berbasis Instagram @kriukbox.id yang dibuat oleh penulis.

ABSTRACT

PT. XL Planet or elevenia.co.id is a company engaged in e-commerce industry, is a form of company which joint-ventured by PT. XL Axiata (Indonesia) and SK Planet (Korea). During 3 months of internship from August 2015 to November 2015, the author was placed under marketing division in Marketing Strategy team and Customer Relationship Management (CRM). The author learned and analyzed how a company manages its members which divided into 4 stages: recruit new members, manage its members to embrace purchases in Elevenia, manage existing members to make them loyal consumers and make repeat purchases, and manage Dormant Members. Afterwards, the knowledge that has been absorbed from Elevenia then implemented to an Instagram based online shop called @kriukbox.id which created by the author.