

Perancangan faktor sukses crm customer relationship management dengan metode ahp analytical hierarchy process pada sebuah perusahaan sewa dan jual alat berat = Design success factor crm customer relationship management using ahp analytical hierarchy process methode in rental dan sales heavy equipment company / Herna Manik

Manik, Herna, auhtor

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20432528&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Proyek konstruksi saat ini cenderung dinamis dan menjadi lebih banyak kebutuhan nya setiap hari. Dengan industrialisasi yang berkembang pekerjaan konstruksi, peran peralatan di lapangan (onsite) dan mesin sangat penting dalam mencapai produktivitas dan efisiensi serta informasi yang cepat. Adapun Tujuan dari penelitian adalah untuk menentukan faktor sukses CRM (Customer Relationship Management) dalam industri alat sewa dan jual alat berat dan dari hasil faktor sukses tersebut dapat menghasilkan rekomendasi program CRM yang menjadi prioritas dalam perusahaan Sewa dan Jual Alat Berat. Penelitian ini menggunakan Metode kuesioner yang di sebarakan kepada Expert sebagai input yang diolah menggunakan metode Analitical Hierarchy Process (AHP). Dari Penelitian ini diperoleh hasil bahwa dalam Penerapan CRM di Perusahaan Sewa dan Jual Alat Berat yang memiliki bobot yang paling tinggi adalah Senior management's commitment dengan kriteria utamanya yaitu faktor keterlibatan management dalam setiap project CRM dan rekomendasi yang dihasilkan dalam program kesuksesan CRM adalah melakukan Assesement Customer Needs melalui field survey.

ABSTRACT

Contruction Project currently tends to be more dynamic depend its needs everyday. With the growing indusrial contruction work everyday, the rule of the equipment in the field or on site and the engine is very important in achieving the productivity, efficiency and quickly information to customer. The aim of this study is to determine success factor for Customer Relationship Management (CRM) in rental dan sales heavy equipment company, and the succesfull outcome may result recommendation CRM program as priority in rental dan sales heavy equipment. This study uses questionnaire which asked to expert, and the data would be process using AHP (Analytical Hierarchy Process). Based on this research, the most high success factor is Senior Management's Commitment for successful implementation CRM in rental dan sales heavy Equipment, and recommendation for result CRM program is doing customer assesment needs with field survey

