

ABSTRAK

Nama : Rizki Nurul Jannah
NIM : 20180502116
Judul : Strategi Customer Relationship Management Layanan Indihome PT.Telkom Indonesia Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Jumlah Halaman : 73 Halaman

Penelitian ini untuk mengetahui informasi PT.Telkom Indonesia dengan melakukan Strategi Customer Relationship Management, mengetahui strategi Customer Relationship Management yang dilakukan PT.Telkom Indonesia. Perusahaan telekomunikasi indonesia adalah pilihan pertama untuk memajukan masyarakat, dan mereka harus selalu memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan mereka yang belum terpenuhi, sehingga karyawan harus dapat menegosiasikan syarat penjualan untuk produk indihome. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik Keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan metode. Teknik pengumpulan data digunakan adalah observasi, interview, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi alasan PT.Telkom Indonesia melakukan strategi Customer Relationship Management layanan indihome dengan upaya meningkatkan kepuasan pelanggan adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga tercipta hubungan dengan dalam waktu jangka panjang yang lebih baik, tujuan penelitian kegiatan customer relationship management dengan layanan Indihome. yaitu saling membutuhkan dan menambah. suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing. Penerapan program Customer Relationship Management diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antara penjualan dan pembeli, tetapi lebih mengarah kepada suatu hubungan mitra Kami menetapkan posisi pelanggan sebagai prioritas utama kami dan melakukan berbagai upaya untuk memastikan bahwa pelanggan tetap setia atau loyal terhadap produk indihome. Pelanggan yang puas dengan layanan yang kami berikan akan menunjukkan loyalitas mereka terhadap produk indihome

Kata Kunci : CRM, Strategi CRM, Layanan Indihome, Kepuasan Pelanggan, PT.Telkom Indonesia

ABSTRACT

Name : Rizki Nurul Jannah
NIM : 20180502116
Title : *PT.Telkom Indonesia's Indihome Service Customer Relationship Management Strategy in an Effort to Increase Customer Satisfaction*
Number of Pages : 73 Pages

This research is to find out information about PT.Telkom Indonesia by conducting a Customer Relationship Management Strategy, knowing the strategy of Customer Relationship Management conducted by PT.Telkom Indonesia. Indonesian telecommunications companies are the first choice to advance society, and they must always understand the unmet wants and needs of their customers, so employees must be able to negotiate terms of sale for indihome products. The method used is a qualitative research method with a case study approach. The data validity technique used is triangulation of sources and methods. Data collection techniques used are observation, interview, documentation. The results showed that the reason PT.Telkom Indonesia carried out a Customer Relationship Management strategy for indihome services with an effort to increase customer satisfaction was to increase customer satisfaction so as to create a better long-term relationship, the purpose of research on customer relationship management activities with Indihome services. i.e. they need and add to each other. a corporate strategy used to pamper customers so as not to turn to competitors. The implementation of the Customer Relationship Management program is expected to be able to make customers loyal to the company so that the relationship that occurs is not only a relationship between sales and buyers, but rather leads to a partner relationship We set the position of the customer as our top priority and make various efforts to ensure that customers remain loyal or loyal to indihome products. Customers who are satisfied with the services we provide will show their loyalty to indihome products

Keywords: CRM, CRM Strategy, Indihome Services, Customer Satisfaction, PT.Telkom Indonesia