



**STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN DI BLIBLI.COM
MELALUI LAYANAN LIVE CHAT**

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bisang Studi Periklanan & Pemasaran Komunikasi

Disusun Oleh:

Eryati Oktiaputri Hidayati

44316120089

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercubuana**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul Skripsi : STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN DI
BLIBLI.COM MELALUI LAYANAN LIVE CHAT**

**Nama : Eryati Oktiaputri Hidayati
Nim : 44316120089
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication**

Jakarta, 31 Januari 2020

Mengetahui,

Pembimbing

Cherry Kartika, M.I.Kom



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercubuana

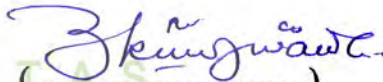
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN DI
BLIBLI.COM MELALUI LAYANAN LIVE CHAT**

Nama : Eryati Oktiaputri Hidayati
Nim : 44316120089
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Jakarta, 31 Januari 2020

Ketua Sidang,
Yuni Tresnawati, M.I.Kom



(.....)

MERCU BUANA

Penguji Ahli,
Anindita, M.I.Kom.


(.....)

Pembimbing 1,
Cherry Kartika, M.I.Kom


Cherry
(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercubuana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN DI
BLIBLI.COM MELALUI LAYANAN LIVE CHAT**

Nama : Eryati Oktia Putri Hidayati
Nim : 44316120089
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Jakarta, 31 Januari 2020

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Marcomm & Advrtising

Cherry

(Cherry Kartika, M.I.Kom)

Yuni Tresnawati

(Yuni Tresnawati, M.I.Kom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulistyio, M.Comm.Ph.D)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eryati Oktiaputri Hidayati
Nim : 44316120089
Jurusan : Advertising & Marketing Communication
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan di Blibli.com Melalui Layanan Live Chat.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang di damping oleh Dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya dari pihak Universitas Mercu Buana. Penulisan Skripsi ini bukan merupakan hasil dari plagiarism atau penjiplakan terhadap karya orang lain, semua informasi, dokumentasi, data, dan hasil yang digunaka telah didapatkan dan dinyatakan dengan jelas akan sumbernya. Semua informasi dan data yang disajikan dapat diperiksa akan kebenarannya.

Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.



Jakarta, 31 Januari 2020

Eryati Oktiaputri Hidayati
Eryati Oktiaputri Hidayati

44316120089



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Marketing Komunikasi & Advertising
Eryati Oktiaputri Hidayati
44316120089

Strategi Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan di Blibli.com Melalui layanan livechat
Jumlah halaman : ix + 64 halaman + 4 lampiran

ABSTRAK

Strategi Customer Relationship Management adalah proses menargetkan, memperoleh, bertransaksi, melayani, mempertahankan, dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Permasalahan yang ingin diangkat berkaitan dengan Strategi Customer Relationship Management dari Blibli.com melalui layanan live chat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi Customer Relationship Management untuk meningkatkan pelayanan pelanggan di Blibli.com melalui layanan live chat Tahun 2019. Metode penelitian yang digunakan yaitu adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan wawancara mendalam kepada narasumber, observasi di lapangan dan data dokumentasi.

Hasil penelitian ini berisikan strategi Customer Relationship Management dengan Strategi CRM sosial yang telah dilakukan Blibli.com melalui layanan live chat untuk meningkatkan pelayanan pelanggan di Blibli.com melalui layanan live chat Tahun 2019 yaitu dengan menggunakan Agent untuk melakukan endorsement dan didukung dengan pelayanan terbaik melalui live chat.

Keyword: Strategi Customer Relationship Management, Strategi CRM sosial, Customer Service, New Digital, e-commerce.



Mercu Buana University
Faculty of Communication
Field of Study Marketing Communication and Advertising
Eryati Oktia Putri Hidayati
44316120089

Customer Relationship Management strategy to improve customer service at Blibli.com through live chat services
Number of Pages: ix + 64 pages + 4 attachment

ABSTRACT

Customer Relationship Management Strategy is the process of targeting, obtaining, transacting, serving, maintaining, and building long-term relationships with customers. The raised issue is related to the Customer Relationship Management Strategy from Blibli.com through the live chat service.

This study aims to determine how the Customer Relationship Management strategy to improve customer service on Blibli.com through the live chat service in 2019. The research method used is qualitative description. Data collection techniques that used are deep interviews with informants, observations in the field and documentation data.

The results of this study is Customer Relationship Management strategies with social CRM strategies that have been carried out by Blibli.com through live chat services to improve customer service in Blibli.com through live chat services in 2019 by using an Agent to conduct endorsement and supported by the best service through live chat.

Keyword: Strategy Customer Relationship Managemen, Strategy CRM sosial, Customer Service, New Digital, e-commerce.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Strategi *Customer Relationship Management* untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan di Blibli.com Melalui layanan livechat” berjalan sesuai yang diharapkan. Adapun penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication&Advertising. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Ibu Cherry Kartika S.IP, M.I.Kom sebagai pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si. sebagai Ketua Program Ilmu yang telah memberikan ilmu dan motivasi bagi para mahasiswa.
3. Ibu Yuni Tresnawati, M.I.kom sebagai Ketua Bidang Studi Marcomm & Advertising yang telah memberikan ilmu dan motivasi bagi para mahasiswa.
4. Bapak Wiyanto Hidayatullah S.Ikom, M.I.Kom sebagai Dosen pengampu kelas yang telah memberikan ilmu dan motivasi bagi para mahasiswa.
5. Kedua orang tua beserta Kakak dan adik atas semua doa yang telah dipanjatkan dan motivasi yang diberikan, sehingga saya mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini tanpa hambatan yang berarti.
6. Kamil Respati S.Sn Sebagai pendamping yang selalu mendukung, mendoakan hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Sarah Zania sebagai teman seperjuangan dalam menyelesaikan penelitian skripsi yang bersedia untuk membantu, berbagi dan memotivasi.
8. Bapak Deddy Cahyadi selaku pemimpin ditempat kerja yang selalu membantu memberikan masukan dan dukungan.
9. Semua pihak yang membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari, bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dengan kerendahan hati, kritik dan saran yang membangun sangatlah peneliti harapkan serta dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 20 Januari 2020

Eryati Oktiaputri Hidayati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Fokus Penelitian.....	2
1.3.Tujuan Penelitian.....	4
1.4.Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Penelitian Terdahulu.....	5
2.2. Kajian Teori.....	10
2.2.1. Komunikasi Pemasaran	10
2.2.2. Internet Marketing	13
2.2.3. Customer Relationship Management.....	16
2.2.4. Strategi Customer Relationship Marketing.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1. Objek Penelitian.....	21
3.2. Paradigma Penelitian.....	21
3.3. Metode Penelitian.....	22
3.4. Subjek Penelitian.....	24
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6. Teknik Analisa Data.....	26
3.7. Teknik Pemeriksaan Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30

4.2. Hasil Penelitian.....	36
4.3. Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	66



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel Penelitian Terdahulu.....	9



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

3.1. Triangulasi Data.....	28
3.2. Triangulasi Wawancara.....	29
4.1. Logo.....	33
4.2. Struktur Organisasi Pelayanan Pelanggan Blibli.com.....	34
4.3. Layar Website Blibli.com.....	38
4.4. Layar Website Blibli.com.....	39
4.5. Struktur Komunikasi Organisasi Pelayanan Pelanggan.....	39
4.6. Integrate Data Viewer.....	42
4.7. Knowledge management center.....	42
4.8. Comm100 Live chat.....	43
4.9. Slack.....	44
4.10. Live Chat 1.....	48
4.11. Live Chat 2.....	49
4.12. Diagram Pengujung Live Chat.....	52



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Daftar Lampiran

Skrip Wawancara	66
Surat Keterangan	71
Surat Permohonan Data untuk Skripsi	72
Curriculum Vitae	73

