

ABSTRAK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Miranda Andrea Fauzan

NIM : 44320110051

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) yang dilakukan Sales Assistant Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Hush Puppies Metropolitan Mall Bekasi.

Pembimbing : Suman Jaya, S.Sos, M.Ikom

Bisnis ritel di Indonesia memiliki persaingan yang kuat, dimana Perusahaan harus memiliki strategi agar pelanggan yang pernah membeli akan datang kembali dan membeli produk (*repeat order*) serta diharapkan berpotensi menjadi konsumen yang loyal terhadap *brand*. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki strategi agar dapat menghadapi persaingan yang kompetitif di dalam industri.

Salah satu strategi komunikasi pemasaran yang dapat digunakan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan yaitu Strategi *Customer relationship Management* (CRM), yakni proses memperoleh, memelihara, dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi *Customer Relationship Management* (CRM) yang dilakukan *Sales Assistant* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di *store* Hush Puppies Metropolitan Mall Bekasi.

Dalam penelitian ini, paradigma konstruktivisme digunakan untuk melihat fenomena dari strategi CRM yang dilakukan *Sales Assistant* di Hush puppies Metropolitan Mall Bekasi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Metode penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian yang dilakukan kepada 5 key informan internal dari Hush Puppies Metropolitan Mall Bekasi dengan melakukan wawancara dan observasi untuk mendapatkan data penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *Customer Relationship Management* (CRM) yang dilakukan di Hush Puppies Metropolitan Mall Bekasi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan meliputi tahapan CRM yaitu dimulai dari mendapatkan pelanggan baru, meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada, dan mempertahankan pelanggan.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management. Loyalitas Pelanggan.*

ABSTRACT

Name : Miranda Andrea Fauzan

NIM : 44320110051

Study Program : Communication Science

Title Internship Report: Customer Relationship Management (CRM) Strategy by Sales Assistant to Increase Customer Loyalty at Hush Puppies Metropolitan Mall Bekasi.

Counselor : Suman Jaya, S.Sos, M.Ikom

The retail business in Indonesia has strong competition, where the company must have a strategy so that customers who have bought will come back and buy products (repeat orders) and are expected to potentially become consumers who are loyal to the brand. Therefore, companies must have a strategy in order to face competitive competition in the industry.

One of the marketing communication strategies that can be used to increase customer loyalty is the Customer Relationship Management (CRM) strategy, which is the process of acquiring, maintaining, and improving relationships with profitable customers. The research conducted aims to find out how the Customer Relationship Management (CRM) strategy carried out by Sales Assistants in increasing customer loyalty at the Hush Puppies Metropolitan Mall Bekasi store.

In this study, the constructivism paradigm is used to see the phenomenon of CRM strategies carried out by Sales Assistants at Hush puppies Metropolitan Mall Bekasi in increasing customer loyalty. This research method is a case study with a qualitative approach. The research subjects were 5 internal key informants from Hush Puppies Metropolitan Mall Bekasi by conducting interviews and observations to obtain research data.

The results showed that the Customer Relationship Management (CRM) strategy carried out at Hush Puppies Metropolitan Mall Bekasi to increase customer loyalty includes CRM stages, namely starting from getting new customers, improving relationships with existing customers, and retaining customers.

Keywords: *Customer Relationship Management. Customer Loyalty*