

ABSTRACT

IMPLEMENTATION ANALYSIS OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SYSTEM TO CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY: INDONESIA TRIPPLANNER)

Customer Relationship Management (CRM) system is required for a lot of business nowadays so they can make quality improvements of business relationship with customer that can increase sales and revenue. IndonesiaTrippanner is a service company which shows travellers the beauty of cultures, histories and landscapes in Indonesia. IndonesiaTrippanner gives a different experiences for travelers, helps users to see parts of Indonesia views through their website, www.indonesiatrippanner.com. Currently, IndonesiaTrippanner does not have an information system for monitor and manage customer relationship to aim customer satisfaction for the provided services. Since the customer is an important factor for IndonesiaTrippanner that affect sales, it needs a CRM system that able to answer the problem. The writer does a literature study by analyzing the various related , book, and internet article. The research goal is to implement CRM system in IndonesiaTrippanner as well as analyze the problems and benefits that rise from the implementation. The expected result from this research are to prove the effect in regards of customer satisfaction for IndonesiaTrippanner services.

Keywords: CRM, customer satisfaction, customer relationship, IndonesiaTrippanner, consumer behaviour, travel

ABSTRAK

ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS INDONESIA TRIPPLANNER)

Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) banyak dibutuhkan oleh dunia bisnis saat ini untuk dapat meningkatkan hubungan bisnis dengan pelanggan yang berkualitas yang berimbas pada peningkatan penjualan dan pendapatan usaha tersebut. IndonesiaTrippanner merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan yang memudahkan para *traveller* untuk melihat keindahan Indonesia terutama daerah - daerah yang belum terkenal, melalui sebuah website yang dapat diakses di www.indonesiatrippanner.com. IndonesiaTrippanner belum memiliki sistem informasi yang dapat memantau hubungannya dengan pelanggan untuk mengetahui sampai sejauh manakah pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelanggan merupakan faktor penting bagi IndonesiaTrippanner yang mempengaruhi penjualan, maka dibutuhkan sistem CRM yang bisa menjawab permasalahan IndonesiaTrippanner. Penulis melakukan studi kepustakaan dengan menganalisa dari beberapa materi terkait, buku-buku pedoman dan artikel internet. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasi aplikasi CRM di IndonesiaTrippanner dan menganalisa pengaruh dari implementasi tersebut. Hasil tugas akhir ini untuk membuktikan dampak implementasi aplikasi CRM terhadap pemenuhan kepuasan pelanggan dari pelayanan IndonesiaTrippanner.

Kata kunci: *CRM, kepuasan pelanggan, hubungan pelanggan, IndonesiaTrippanner, perilaku konsumen, perjalanan*