

# **“ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN CRM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. ASIA RITZ”**

Ridhwan Budiman - 0600626113

## **ABSTRAK**

*Customer Relationship Management* (CRM) merupakan cara suatu perusahaan dalam memanfaatkan fasilitas internet yang tepat didalam menjalin hubungan antara kedua belah pihak, pelanggan dan perusahaan. Penelitian CRM ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam sejauh mana Asia Ritz dalam menggunakan atau memanfaatkan teknologi internet dan cara dalam meningkatkan penjualannya serta mempertahankan hubungan komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Metode penelitian deskriptif studi kasus dengan 4 variabel X (fitur, keamanan, kenyamanan dan contain) terhadap Y (kepuasan konsumen).

Dari hasil dan pembahasan diperoleh: bahwa web Asia Ritz kurang menarik, sehingga selain konsep web seharusnya Asia Ritz membuat web yang lebih berbasis Customer Relationship Management. Website PT. Asia Ritz cenderung monoton dan tidak user friendly, terlihat pada keengganan pengguna mencari informasi melalui website Ritz Tour. Selain dari pada itu, informasi yang diberikan tidak up to date. Melalui website CRM diharapkan pengguna lebih betah untuk menggunakan layanan tersebut. Melalui penerapan Customer Relationship Management berbasis web diharapkan dapat meningkatkan penjualan produk wisata dan kepuasan konsumen. Dan dengan menggunakan media internet, pelanggan dapat berbagi informasi dengan pelanggan lainnya. Ataupun menanyakan informasi produk atau tentang perusahaan.

Simpulan diperoleh kenyamanan *user* selama mengunjungi website mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana selama proses mencari informasi sampai dengan pembelian tiket konsumen tidak mau merasa kesulitan dalam membuka website, baik dari segi kecepatan maupun interface website.

Saran website CRM sebagai sarana yang murah meriah untuk menunjang pelayanan sehingga masalah lokasi kantor yang kurang strategis dapat diminimalkan, karena untuk bertransaksi customer tidak harus datang langsung ke kantor Asia Ritz.

***Kata Kunci : Customer Relationship Management, Website***