

ANALISIS KEBUTUHAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DARI PERSPEKTIF PERUSAHAAN PADA RESTORAN ICHI SUSHI

Nama Mahasiswa : Muhammad Sholah Ed Dien Al Ayubi

NIM : 1011510128

Pembimbing : Berto Mulia Wibawa, SPI., M.M

Pembimbing I : Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM.

ABSTRAK

Skripsi ini menggunakan metode deskriptif dengan data kualitatif. Maka yang menjadi pegangan dalam penelitian ini adalah interpretasi penulis terhadap Analisis Kebutuhan *Customer Relationship Management* dari Perspektif Perusahaan pada Restoran Ichi Sushi. *Customer relationship management* adalah suatu proses interaktif yang mengubah data-data pelanggan kedalam kesetiaan pelanggan melalui beberapa kegiatan, yaitu mengumpulkan data pelanggan, menganalisis data pelanggan tersebut dan mengidentifikasi target pelanggan, mengembangkan program CRM, dan menerapkan program CRM. Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, maka penulis ingin melihat bagaimana penggambaran seseorang yang mempunyai keterkaitan dengan masalah ini yaitu *key informan*. Penulis berusaha untuk mencari informan dan menjadikan sebagai data sekunder dalam penelitian. Dalam objek penelitiannya penulis memilih Ibu Mala yang merupakan manajer dari Ichi Sushi. Hasil analisis dari wawancara yang telah penulis lakukan dengan informan dapat dikatakan bahwa *customer relationship management* dari Ichi Sushi belum berjalan dengan baik. Tidak ada program khusus untuk pelanggan yang membuat pelanggan menjadi loyal pada Ichi Sushi. Kebutuhan untuk *customer relationship management* sangat penting untuk keperluan data agar *customer relationship management* dapat berjalan dengan baik dan agar mudah dalam menentukan strategi untuk pelanggan. Terdapat berbagai data yang dimasukkan pada *customer relationship management*, yaitu nama pelanggan, tanggal lahir, nomor telepon dan email. Terdapat juga data mengenai menu favorit, karena data ini untuk melihat menu yang menjadi favorit dan menu yang kurang diminati oleh pelanggan. Semua data tersebut akan dimasukkan pada aplikasi *customer relationship management* agar mudah dalam mengolah data tersebut.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management, Database* dan Pelanggan



~halaman sengaja dikosongkan~

UISI

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT NEEDS ANALYSIS OF THE PERSPECTIVE OF COMPANIES IN RESTAURANT ICHI SUSHI

Student name : Muhammad Sholah Ed Dien Al Ayubi
Student Identity Number : 1011510128
Supervisor : Berto Mulia Wibawa, SPI., M.M
Supervisor I : Aditya Narendra Wardhana, ST, M.SM.

ABSTRACT

This research uses descriptive method with qualitative data. Then that becomes a grip in this study is the interpretation of the author of the Customer Relationship Management Needs Analysis of Perspective on Restaurant Ichi Sushi. Customer relationship management is an interactive process that transforms customer data into customer loyalty through several activities, namely to collect customer data, analyze customer data and identify target customers, developing a CRM program, and implementing a CRM program. In accordance with the objectives of this study, the authors wanted to see how the depiction of someone who is linked to this issue by key informants. The author tried to find informants and make them as secondary data in the study. In the research object authors chose Mrs. Mala who is the manager of the Ichi Sushi. Result analysis of the interview that has been done with the informant can be said that the customer relationship management of Ichi Sushi has not gone well. There is no special program for customers who make customers become loyal to Ichi Sushi. The need for customer relationship management is very important for the purposes of customer relationship management data to be run well and be easy to determine the strategy for customers. There are a variety of data entered in the customer relationship management, the customer's name, date of birth, telephone number and email. There are also data on the favorites menu, because this data to see the favorite menu and menu are less attractive to customers.

Keywords: Customer Relationship Management, Database and Customers