

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA BPRS AMANAH SEJAHTERA CERME KABUPATEN GRESIK DALAM PERSPEKTIF ISLAM



Rumusan Masalah

Bagaimana implementasi Customer relationship management (CRM) pada BPRS Amanah Sejahtera Cerme, Kabupaten Gresik dalam perspektif Islam?

Deskripsi

Dalam membentuk loyalitas pelanggan, umumnya diperlukan rasa puas dalam diri pelanggan saat melakukan transaksi dengan perusahaan. Ketika pelanggan merasa puas, BPRS Amanah Sejahtera Cerme, Kabupaten Gresik akan mengalami peningkatan pelanggan, yang artinya BPRS Amanah Sejahtera Cerme, Kabupaten Gresik juga akan mengalami peningkatan laba. Pelanggan yang merasa puas akan memiliki hubungan yang baik dengan perusahaan pada jangka panjang. Membentuk hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan yang biasanya kita sebut dengan manajemen hubungan pelanggan atau CRM. manajemen hubungan pelanggan atau CRM terdapat 3 aspek yang terdiri dari manusia, proses, dan teknologi. manajemen hubungan pelanggan atau CRM dalam perspektif Islam ditinjau melalui sifat Rasulullah yang terdiri dari fathanah, amanah, shidiq, dan tabligh.

Analisis dan Hasil

Hasil penelitian CRM yang terdiri dari 3 aspek yaitu manusia, proses, dan teknologi pada BPRS Amanah Sejahtera Cerme, Kabupaten Gresik kemudian ditinjau melalui sifat Rasulullah yang terdiri dari shiddiq, amanah, fathonah, dan tabligh telah diterapkan dan sesuai dengan perspektif Islam.

Metodologi Penelitian

Kualitatif dengan pendekatan Fenomenologi

KESIMPULAN

Aspek manajemen hubungan pelanggan atau customer relationship management (CRM) yang terdiri dari manusia, proses dan teknologi pada BPRS Amanah Sejahtera Cabang Cerme, Gresik ditinjau melalui sifat Rasulullah yang terdiri dari shiddiq, amanah, fathonah, dan tabligh telah sesuai dan terapkan dengan baik dan benar. Sehingga implementasi customer relationship management (CRM) di BPRS Amanah Sejahtera Cabang Cerme, Gresik telah sesuai dengan perspektif Islam

NAMA:	NIM:	PEMBIMBING:
MUHAMMAD IQBAL SHOMAD	1031910012	Elsi Mersilia Hanesti, S.El., M.SEI., AWP., CRA