

BAB 9

Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management)

Manajemen Hubungan Pelanggan

- ▣ Manajemen hubungan pelanggan (CRM) adalah filosofi bisnis dan seperangkat strategi, program, dan sistem yang berfokus pada identifikasi dan pembangunan serta pemeliharaan loyalitas pelanggan ritel yang paling berharga.
- ▣ Tujuannya dari CRM Bisnis Ritel adalah untuk mengembangkan basis pelanggan loyal dan meningkatkan pangsa dompet (share of wallet) - persentase pembelian pelanggan barang/jasa dari peritel.

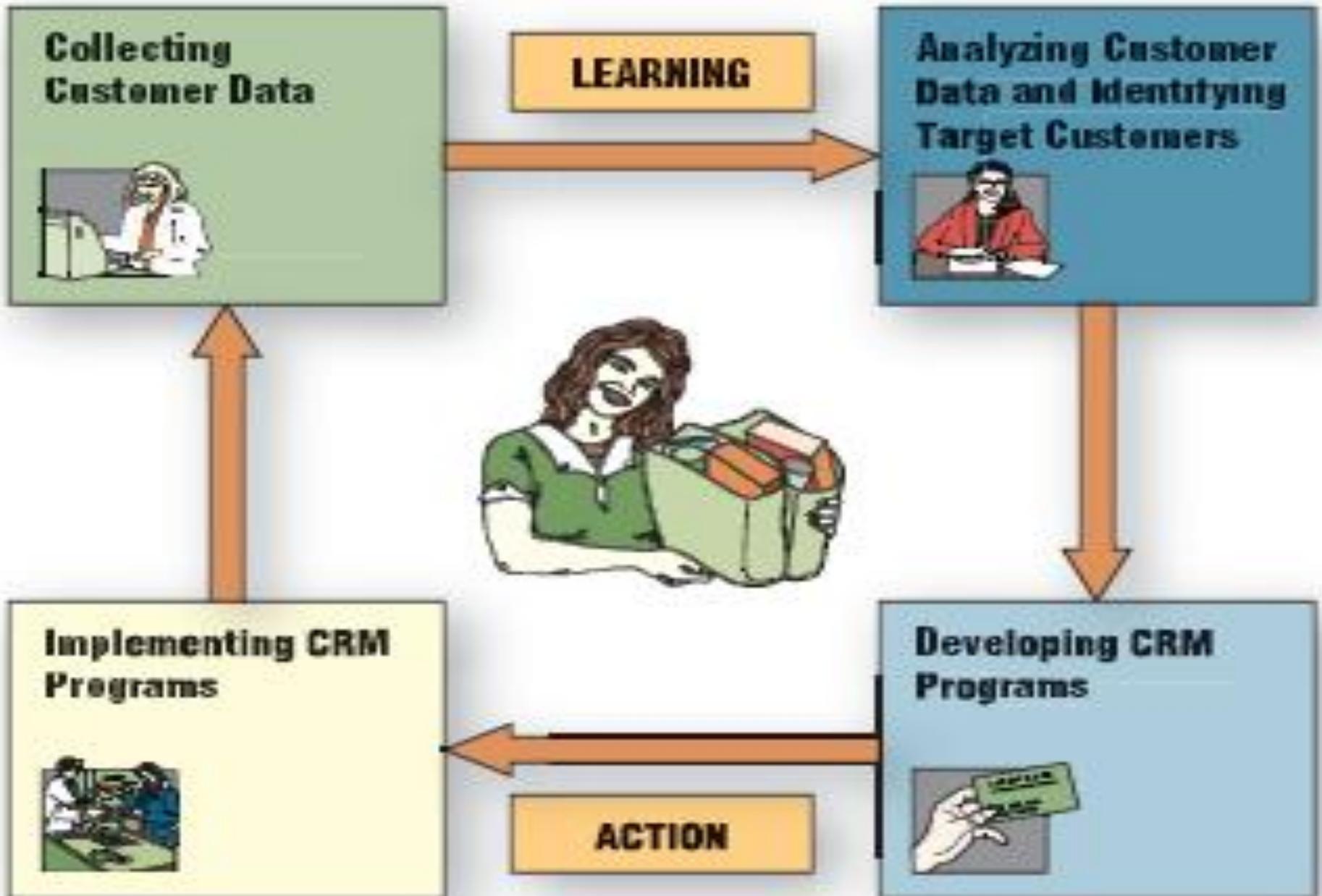


CRM Ritz Carlton yang Mendunia

Loyalitas & Proses CRM

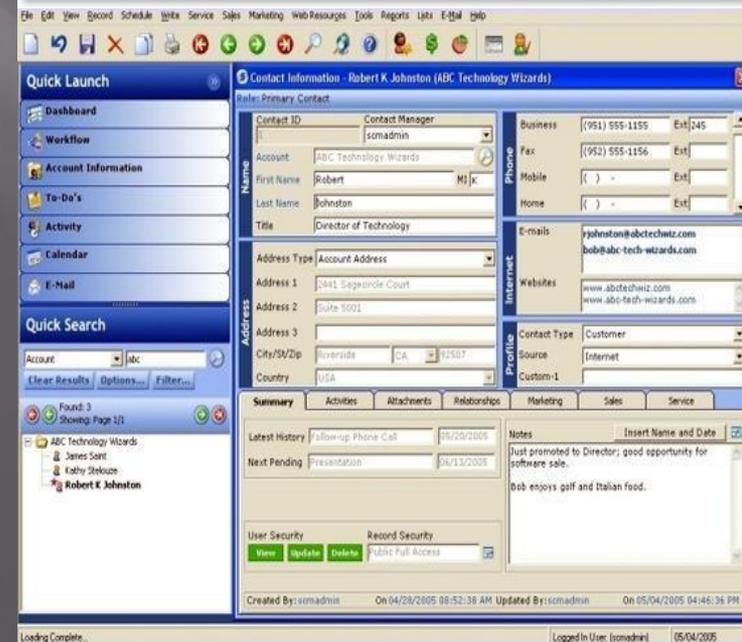
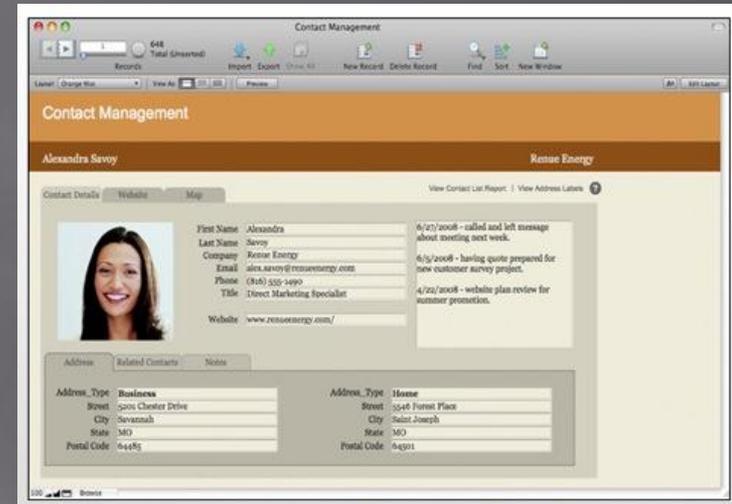
- ▣ **Loyalitas pelanggan** berarti bahwa pelanggan berkomitmen untuk membeli barang dan jasa dari peritel dan akan menolak kegiatan pesaing yang mencoba untuk menarik dukungan mereka.
- ▣ **Secara emosional terikat dengan peritel**
 - Perhatian pribadi
 - Pengalaman Yang Luarbiasa saat berbelanja
 - Program Komunikasi Merek

Proses CRM

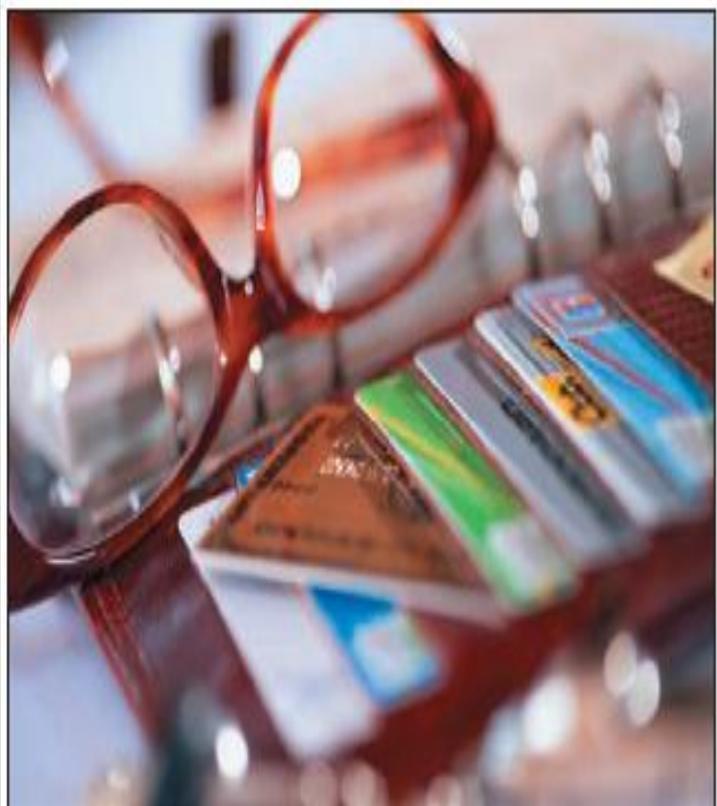


Mengumpulkan Data Konsumen

- Pekerjaan Awal CRM adalah Membuat DATABASE Pelanggan yang terdiri dari:
 - Data Transaksi
 - Daftar Kontak Pelanggan
 - Daftar Preferensi Pelanggan
 - Informasi Deskripsi Pelanggan (Demografis & Psikografis)
 - Tanggapan Pelanggan untuk setiap kegiatan pemasaran.



Pendekatan Untuk Mengumpulkan Data



1. Meminta informasi identitas Pelanggan secara langsung
 - (Nomor telepon,
 - nama dan
 - alamat)
2. Mendorong penggunaan kartu *frequent Shopper*
3. Menggunakan pendekatan Biometrik
4. Link nomor rekening giro dan / atau kartu kredit pihak ketiga pelanggan dengan internet secara online

Menganalisis data & Target Konsumen

1. Data Mining - teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi pola dalam data.
2. Analisis Keranjang Pasar (market basket Analysis)
3. Mengidentifikasi Segmen Pasar
4. Mengidentifikasi Pelanggan Terbaik

Market basket analysis dari Amazon



Special Offers and Product Promotions

- **Six-Month Financing:** For a limited time, purchase \$149 or more using the [Amazon.com Store Card](#) and pay no interest for 6 months on your entire order if paid in full in 6 months. Interest will be charged to your account from the purchase date if the promotional balance is not paid in full within 6 months. Minimum monthly payments required. Subject to credit approval. 1-Click and phone orders do not apply. [See complete details and restrictions.](#)

Add to Wish List

Trade in your item
Get a **\$174.00**
Gift Card.



Trade in

[Learn More](#)

Other Sellers on Amazon

92 used & new from **\$173.58**

Have one to sell?

[Sell on Amazon](#)

Frequently Bought Together



Price for both: **\$303.35**

[Add both to Cart](#)

[Add both to Wish List](#)

[Show availability and shipping details](#)

- This item:** Retailing Management by Michael Levy Hardcover **\$212.54**
- [Merchandising Mathematics for Retailing \(5th Edition\)](#) by Cynthia R. Easterling Paperback **\$90.81**

Customers Who Bought This Item Also Bought

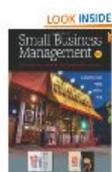
Page 1 of 16



[Merchandising Mathematics for ...](#)
Cynthia R. Easterling
★★★★☆ (4)
Paperback
\$90.81 ✓Prime



[Consumer Behavior: Building Marketing ...](#)
Delbert Hawkins
★★★★★ (12)
Hardcover
\$206.05 ✓Prime



[Small Business Management](#)
Justin G. Longenecker
★★★★☆ (2)
Hardcover
\$234.41 ✓Prime



[Consumer Behavior](#)
Wayne D. Hoyer
★★★★☆ (5)
Hardcover
\$266.48 ✓Prime

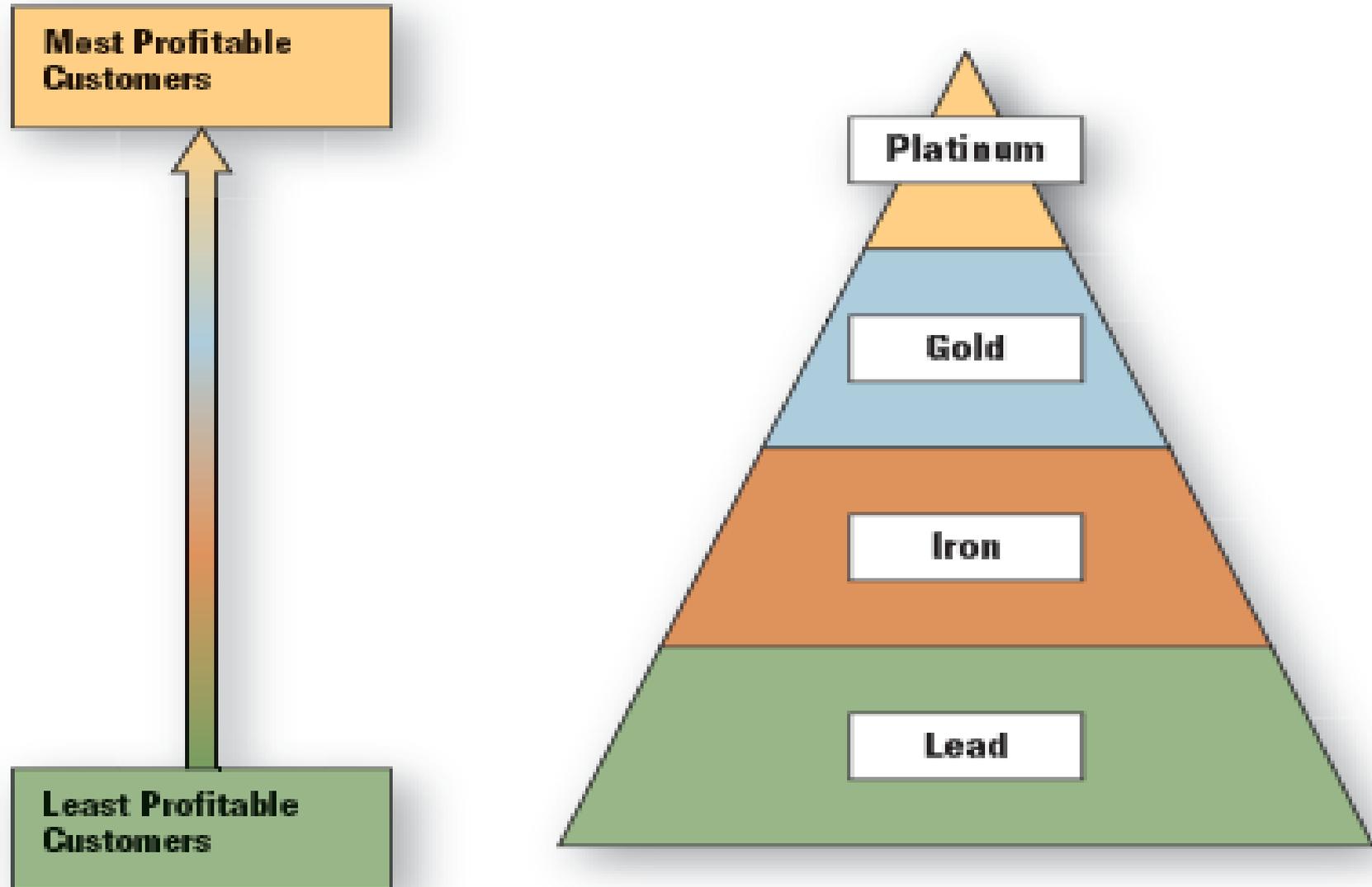


[International Marketing](#)
Philip Cateora
★★★★☆ (15)
Hardcover
\$197.95 ✓Prime



[CB 6 \(with CourseMate Printed Access Card\) ...](#)
Barry J. Babin
★★★★★ (2)
Paperback
\$68.92 ✓Prime

Menganalisis Pelanggan Terbaik



SOURCE: Valarie Zeithaml, Roland Rust, and Katherine Lemon, "The Customer Pyramid: Creating and Serving Profitable Customers," *California Management Review* 43 (Summer 2001), p. 125. Reprinted by permission.

Mengembangkan Program CRM

Peritel dapat membuat berbagai macam program retensi pelanggan dari data dan profil pelanggan yang miliki:

1. Program frequent-shopper,
2. Pelayanan pelanggan khusus,
3. Personalisasi & Kustomisasi
4. Pembentukan Komunitas.

Tujuan Program CRM

