

RINGKASAN EKSEKUTIF

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DENGAN MERANCANG APLIKASI KESEDIAAN STOK DAN DAFTAR HARGA PRODUK UNTUK PERUSAHAAN

Carven Pratama
NPM : 1541343

Tujuan pelaksanaan Kerja praktek ini untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi perusahaan PT. Kinta Nusakriya Persada dalam pelaksanaan kegiatan *Customer Relationship Management*. Setelah pelaksanaan survey dilaksanakan, penulis melihat adanya ketidakpuasan *customer* perusahaan dalam pembagian informasi terhadap adanya perubahan harga produk PT. Kinta Nusakriya Persada sehingga mengakibatkan kerugian oleh *customer* tersebut. Pelaksanaan kerja praktek ini dilakukan selama periode Agustus – November 2018. Mengenai metode yang digunakan dalam pelaksanaan kerja praktek ini adalah melalui observasi, wawancara, perancangan strategi dan implementasi.

Penerapan *Customer Relationship Management* ini dilaksanakan dengan merancang sebuah aplikasi yang bertujuan untuk memberi informasi secara *terUpdate* terhadap adanya perubahan harga dengan adanya fitur notifikasi untuk *smartphone*. Penerapan ini secara tidak langsung meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dan pelanggan dapat berbagi informasi terhadap perusahaan sehingga mampu meningkatkan omzet penjualan perusahaan. Kerja praktek tersebut dapat menerapkan *Customer Relationship Management* dengan baik untuk kepuasan pelanggan bagi PT. Kinta Nusakriya Persada.

Luaran yang diberikan kepada perusahaan PT.Kinta Nusakriya Persada yaitu adanya perasaan puas terhadap layanan dan ketidak rugian yang akan dialami oleh pelanggan lagi. Serta meningkatkan efesiensi dan efektifitas pekerjaan di perusahaan dengan cara *menginput* data ke aplikasi tersebut dan informasi dapat langsung diterima oleh pelanggan dengan adanya fitur notifikasi di *smartphone*.

Kata kunci: *Customer Satisfaction*, *Customer Relationship Management*, *Customer Loyalty*