

INTISARI

Perkembangan *e-commerce* terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penjual dan pembeli yang melakukan transaksi jual beli melalui internet. Persaingan bisnis *online* yang dihasilkan oleh perkembangan ini tidak dapat dihindari dan menjadi perhatian khusus bagi para penjual. Para penjual saling berebut pembeli dan melakukan upaya untuk mempertahankan loyalitas pembelinya. Beberapa strategi juga dilakukan untuk dapat menarik pembeli dan menguasai pasar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis permasalahan yang terjadi pada salah satu bisnis *online* yang terkait dengan upaya peningkatan loyalitas konsumen dengan cara merancang *customer relationship management* yang sesuai dengan kondisi bisnis.

Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif ini dilakukan pada bisnis *online* Anneui Shop. Rekomendasi perancangan *customer relationship management* berdasarkan dengan permasalahan dan kondisi di lapangan. Wawancara, observasi, dan analisis dokumen dilakukan untuk memperoleh data mengenai permasalahan dan kondisi bisnis tersebut. Hasil dari penelitian adalah untuk meningkatkan loyalitas konsumen, bisnis *online* ini dapat melakukan pengiklanan, program promosi dan *reseller*, peningkatan reputasi toko, penyediaan informasi produk, pemberian hak paten merek dan menggunakan database untuk mendukung proses bisnis.

Kata kunci : *customer relationship management*, loyalitas pelanggan, bisnis *online*, *e-commerce*, toko *online*

ABSTRACT

The e-commerce's growth is increasing along with seller and buyer growth, who sell and buy through the internet. Online business's competition which generated by e-commerce's growth can't be avoided and be a special concern to the sellers. The sellers are compete to get a buyers and doing effort to maintain the customer loyalty. Some strategies are done with the intention to get buyers attention and dominate the market. The purpose of this study is to analyze the problems of online business related with effort to increase customer loyalty and design a suitable customer relationship management for the business.

This qualitative study is towards to Anneui Shop as an online business. The design recommendation of customer relationship management is based on the problems and business condition. Interview, observation, and document analysis are done to obtain data about the problems and business condition. The result of this study to increase the customer loyalty is to advertising, make a promotion and reseller program, increase the business reputation, give the product information, use patent for the brand, and use database to support the business process.

Keywords : customer relationship management, customer loyalty, online business, e-commerce, internet, online shop

