

INTISARI

Penelitian eksploratori yang dilakukan dengan tujuan untuk menggali lebih dalam penerapan mengenai implementasi strategi *customer relationship management* yang digunakan oleh PT. Central Sahabat Baru Sidoarjo, Jawa Timur. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam. Jumlah responden yang dijadikan informan sebanyak 7 orang. 5 orang berasal dari staff *customer relationship management* dan 2 orang berasal atau pemilik dari PT. Central Sahabat Baru.

Penelitian ini menggunakan 4 pengukuran *customer relationship management* menurut Foster (2004: 133 -137) ialah *complaint resolution, feedback, guarantees, and corrective action*. Pengukuran lain yang juga digunakan adalah 5 – S yaitu staf, struktur, gaya, sistem, dan skema. Metode dan pengumpulan data dilakukan dengan membuat transkrip, open coding, axial coding, dan selective coding.

Hasil dari penelitian eksplorasi terhadap PT. Central Sahabat Baru menunjukkan bahwa sistem yang digunakan PT. CSB untuk mendukung implementasi strategi CRM masih sangat sederhana dan tidak melakukan pelatihan khusus untuk pemahaman sistem tersebut. PT. CSB memfokuskan semua karyawan kepada pelanggan, mengembangkan hubungan baik dengan pelanggan, dan mengkomunikasikan strategi CRM kepada seluruh staff dan manager CRM.

Kata Kunci: manajemen hubungan pelanggan, hubungan pemasaran, dan pelayanan.

ABSTRACT

This research has an exploratory nature that has a purpose to dig deeper implementation of customer relationship management strategy which are used by PT. Central Sahabat Baru. This research uses qualitative research through depth interview. The amount of the sample is seven peoples. They are 5 peoples from staff customer relationship management and two leaders of PT. Central Sahabat Baru.

This research uses for customer relationship management measurements of Foster (2004: 133-137) that are: complaint resolution, feedback, guarantees, and corrective action. The other measurable uses are “5 – S” staff, structure, system, style, and scheme. The methods of this research are make transcript, open coding, axial coding, and selective coding.

The result of this exploratory in PT. CSB explain that system was used by PT. CSB is very simple and doesn't have a training program to understanding about that system. PT. CSB focus the employee to customer, develop relationship with customer and communication CRM strategy to all staff and manager CRM.

Keywords: Customer Relationship Management, Relationship Marketing , and Service