

Pengaruh AstraWorld sebagai Customer Relationship Management (CRM) terhadap loyalitas pelanggan Astra Motor Grup = The effect of Astra world as a customer Relationship Management (CRM) to the customer loyalty of Astra Motor Grup

Teddy O.H. Prasetyono, supervisor

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20280933&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas mengenai pengaruh AstraWorld sebagai unit usaha yang khusus bergerak dalam Customer Relationship Management terhadap pembangunan loyalitas serta retensi pelanggan Astra Motor Grup. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif serta uji korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang telah menggunakan fasilitas AstraWorld sudah cukup baik, namun masih terdapat potential loss yang disebabkan karena kurangnya kegiatan-kegiatan pemasaran yang dilakukan untuk mendukung AstraWorld ini.

This thesis is done to learn the effect of AstraWorld as a business unit that specialized on Customer Relationship Management to build the Astra Motor Grup's customer loyalty and retention. This applied quantitative method in this research used descriptive analysis and correlation analysis. Its result showed the loyalty to those who have experienced the benefit of AstraWorld is quite good, but there is a potential loss caused by lack of marketing activities to support AstraWorld.