

# Analisis kinerja management terkait customer relationship pada perusahaan jasa : studi kasus pada Hotel Wida = Analysis of management performance related to customer relationship in services company : a case study of Wida Hotel

Hudiaratama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20331287&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini membahas penerapan customer relationship management pada perusahaan jasa yaitu hotel. Perkembangan pesat dalam dunia pariwisata menuntut adanya penerapan hubungan dengan Customer yang baik. Hubungan dengan Customer yang baik harus didukung oleh manajemen strategis dan sumber daya manusia yang komprehensif. Pada tahap awal manajemen strategis perusahaan akan dianalisis dengan menggunakan SWOT, Porter Five Forces Model dan Value Chain Analysis yang dipelopori oleh Porter. Setelah itu akan dilakukan analisis terhadap kinerja manajemen strategis menggunakan Balance Scorecard dan memberikan hasil penilaian terbagi menjadi empat perspektif: keuangan, Customer, proses bisnis internal, dan proses pembelajaran dan pertumbuhan. Setelahnya akan menganalisis Customer Relationship Management terkait marketing, customer service dan loyalitas Customer. Analisis pada penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif mendalam dengan studi kasus pada Hotel Wida. Hasil dari penelitian ini nantinya akan menghasilkan suatu rekomendasi kepada Hotel Wida mengenai penerapan Customer Relationship Management berdasarkan kebutuhan dengan memanfaatkan manajemen strategis secara efektif dan efisien.

.....This study discusses the application of customer relationship management at the hotel services company. Rapid developments in the world of tourism requires the application of a good relationship with customers. Good customer relationships must be supported by strategic management and human resources comprehensively. In the early stages of the company's strategic management will be analyzed using SWOT, Porter's Five Forces Model and value chain analysis pioneered by Porter. After that the performance of strategic management will be analyzed using the balance scorecard which is divided into four perspectives: financial, customer, internal business process, and learning and growth. Afterwards will analyze customer relationship management related to marketing, customer service and customer loyalty. The analysis in this study is tested by in-depth descriptive case study method at Hotel Wida. The result of this study will produce a recommendation to the Hotel Wida on the implementation of customer relationship management based on the need to take advantage of strategic management effectively and efficiently.