

Analisis kegiatan customer relationship management Grab Indonesia dalam upaya menjaga loyalitas pelanggan melalui Twitter = Analysis of customer relationship management activities Grab Indonesia as an effort to increase customer loyalty through Twitter

Almira Zhafarina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20480600&lokasi=lokal>

Abstrak

Ditengah persaingan perusahaan online to offline saat ini, perusahaan harus mencari cara yang dapat membantunya dalam upaya membangun hubungan baik serta mempertahankan pelanggannya. Salah satu cara yang digunakan dalam membantu upaya tersebut adalah dengan menerapkan Customer Relationship Management. Seiring dengan perkembangan teknologi yang kian pesat, kini kegiatan CRM juga dapat dilakukan oleh perusahaan melalui media sosial, salah satunya Twitter.

Dalam penulisan ini, akan membahas mengenai apa saja kegiatan serta bagaimana pengaplikasian kegiatan CRM dalam Grab Indonesia. Adapun kegiatan serta pengaplikasian tersebut dilihat dari model praktik PR apa saja yang digunakan dan serta indikator relasi apa saja yang terjalin dalam kanal media sosial Twitternya. Pada pengaplikasian kegiatannya, Grab Indonesia menggunakan keseluruhan model praktik PR serta mampu menerapkan keenam indikator relasi dengan pelanggan dalam platform tersebut.

In the midst of online to offline sales competitions, corporations should manage their ways to build good relationship and maintain customer loyalty. Customer Relationship Management (CRM) could be the way to achieve those goals. In the new media world, CRM can be used within the social media applications, for example in Twitter.

This paper will analyze what the activities and how the applications of CRM is being done in Grab Indonesias Twitter account. The activities and the applications of CRM in this platform will refer to the PR practice models and relation indicators. From this paper, it can be concluded that Grab Indonesia uses all of PR practice models and also uses all six relation indicators with its consumers on their media platform.