

Analisis strategi Customers Relationship Management Shopee Indonesia dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui media sosial Instagram = An Analysis of a Customer Relationship Management Strategy in maintaining customer loyalty through social media instagram

Ernawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20480703&lokasi=lokal>

Abstrak

Persaingan bisnis yang semakin ketat dalam ranah e-commerce menyebabkan para pelaku bisnis harus menerapkan strategi yang tepat, meningkatkan kualitas pelayanan, dan pengelolaan hubungan yang baik dengan konsumen. Hal ini perlu dilakukan sebuah perusahaan sebagai salah satu upaya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan serta memperoleh pelanggan baru, oleh karena itu menjalin hubungan baik dengan pelanggan menjadi penting untuk keberlangsungan perusahaan. Penerapan Customer Relationship Management merupakan jawaban untuk mencapai tujuan tersebut. Sebagai salah satu e-commerce besar di Indonesia, Shopee Indonesia telah menerapkan strategi CRM ini pada salah satu platform yakni media sosial Instagram.

Hal ini dilakukan Shopee sebagai upaya mempertahankan loyalitas pelanggan karena saat ini semakin banyak bermunculan e-commerce lain yang membahayakan keberlangsungan perusahaan. Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis penerapan Customer Relationship Management dan mengetahui aktivitas apa saja yang dilakukan Shopee dalam upaya mempertahankan loyalitas pelanggannya. Hasilnya menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram dalam menerapkan CRM Shopee sudah berjalan dengan baik dan efektif bagi keberlangsungan perusahaan serta mampu mempertahankan loyalitas pelanggannya.

<hr>

High business competition in the field of e-commerce causes businessman to have to implement the good strategies, improve service quality, and manage good relationships with their consumers. This needs to be done as an effort to maintain the customer loyalty and get new customers, therefore establishing good relationships with customers is important for the company's sustainability. The application of Customer Relationship Management in the company is the answer to achieve that goal. As one of the major e-commerce in Indonesia, Shopee Indonesian has implemented this CRM strategy through one of social media whice is Instagram.

This is done by Shopee as an effort to maintain customer loyalty because currently more and more emerging e-commerce which endangers the sustainability of the company. The aim of this paper was to analyze the application of Customer Relationship Management and analyze the activities are carried out by Shopee in social media Instagram as an effort to maintain customer loyalty. As the final, results of this paper showed that the use of Instagram in implementation of CRM has been running well and effectively for the sustainability of the company and is able to maintain customer loyalty.