

Implementasi Relationship Marketing dalam upaya Retensi Pelanggan dan Pengembangan Website pada Bir Pletok Setu Babakan = Implementation of Relationship Marketing for Customer Retention and Website Development in Bir Pletok Setu Babakan

Riandika Raditya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20496817&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas tentang implementasi *relationship marketing* dan pengembangan *website* pada UMKM yang bergerak pada industri minuman yaitu Bir Pletok Setu Babakan. Pemetaan yang telah dilakukan pada UMKM membuktikan bahwa tidak adanya cara yang telah dilakukan untuk menjaga relasi dengan pelanggan dalam upaya retensi pelanggan dan tidak memanfaatkan *digital marketing* seperti *website* sebagai alat pemasaran. Melalui program *business coaching*, diharapkan Bir Pletok Setu Babakan dapat menjaga relasi dengan pelanggan dan mampu menjangkau pelanggan baru. Metode yang dilakukan adalah penelitian kualitatif untuk mendapatkan data pelanggan, yang dilanjutkan dengan pembuatan promosi untuk pelanggan yang memberikan kontribusi paling besar, dan pemanfaatan *website* untuk menambah saluran pemasaran.

This thesis research is focusing on the implementation of relationship marketing and website development for SME in beverage industry named Bir Pletok Setu Babakan. The mapping of this SME has proven that it had no activity in maintaining the customer relationship and it did not use digital marketing as the marketing tool. Through the business coaching program, it is expected that Bir Pletok Setu Babakan is able to maintain the customer relationship and gaining customer retention. The method that being is qualitative research in order to create a sales promotion for the most valuable customers and optimizing digital marketing, such as website.