

## Abstrak

### **PENERAPAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (E-CRM) UNTUK PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA AHASS SAFA MOTOR**

**Oleh: Dodi Restiadi (NIM : 1512503531)**

Perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini telah memasuki semua aspek kehidupan. Hal ini ditandai dengan banyaknya pengguna komputer, baik untuk kepentingan perusahaan atau bisnis sampai kepada hal-hal yang bersifat hiburan dan Pendidikan. Pesatnya perkembangan bisnis yang mengadaptasi teknologi informasi, mendorong terjadinya persaingan bisnis, Setiap pelaku bisnis bersaing untuk merebut pangsa pasar dan meraih pelanggan yang mau menggunakan produk atau jasa dari perusahaannya. Bengkel Ahass Safa Motor adalah salah satu *franchise* PT Wahana Makmur Sejati yang bergerak dibidang jasa yaitu perbaikan motor khususnya untuk motor-motor produksi dari Honda. Dengan pengimplementasian E-CRM pada Ahass Safa Motor akan sangat membantu dalam menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan pada Ahass Safa Motor. *Customer Relationship Management* merupakan suatu strategi yang digunakan perusahaan dalam menjalin dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, hal ini ditujukan agar pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan oleh perusahaan dan pada akhirnya menjadi pelanggan tetap dari perusahaan.

Kata Kunci: penerapan *electronic customer relationship management* (e-crm), prototype, bengkel.

X + 147 Halaman; 81 Gambar; 38 Tabel; 15 Lampiran