



Definisi Pemasaran dan Proses Pemasaran




**Disusun oleh
Zulfa Irbah**






DEFINISI



Pemasaran secara singkat sering diartikan sebagai penjualan dan promosi. Secara umum pemasaran merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi permintaan pasar dengan tujuan untuk memaksimalkan keuntungan

Pemasaran adalah tentang mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan social, salah satu definisi terbaik terpendek dari pemasaran adalah memenuhi kebutuhan secara menguntungkan



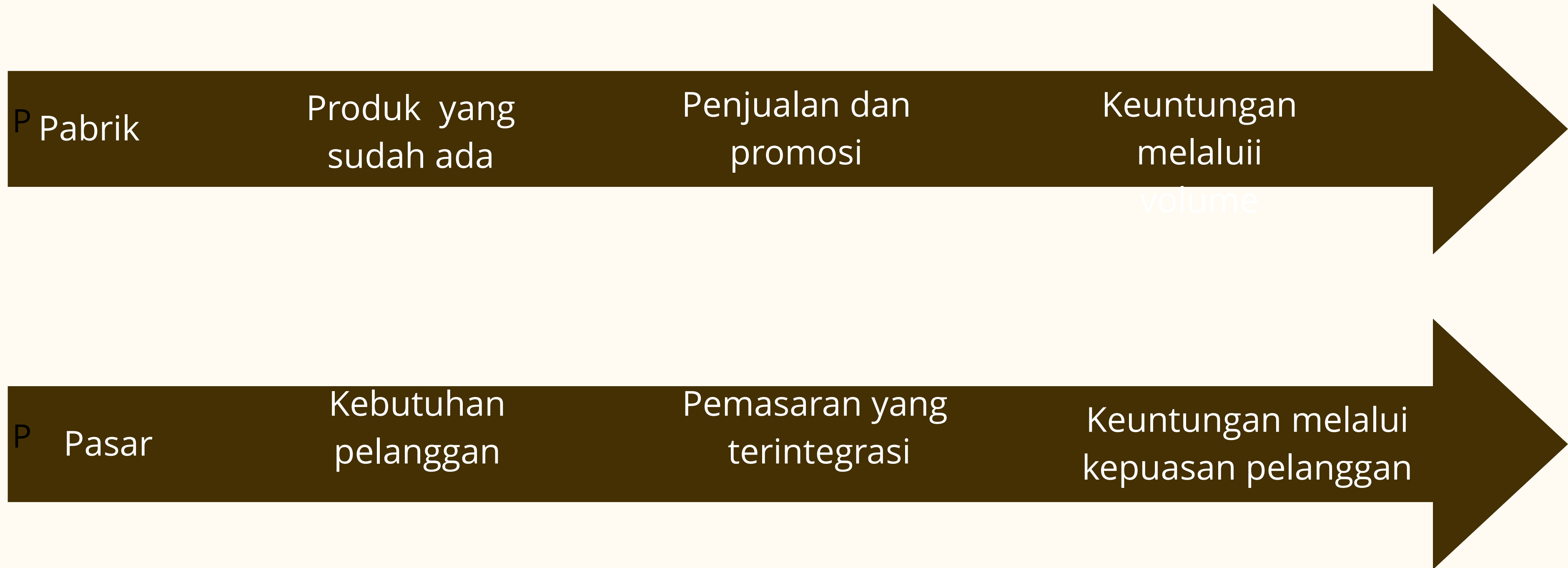
Pemasaran adalah Seni dan Ilmu memilih target pasar dan membangun hubungan yang menguntungkan dengan target pasar.



MODEL SEDERHANA PROSES PEMASARAN



PERBEDAAN KONSEP PEMASARAN DAN KONSEP PENJUALAN






MEMBANGUN HUBUNGAN PELANGGAN DENGAN CRM



CRM (Customer Relationship Management) atau manajemen hubungan pelanggan adalah keseluruhan proses membangun dan memelihara hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan menghantarkan nilai dan kepuasan pelanggan yang unggul. Proses ini berhubungan dengan semua aspek untuk meraih, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan.

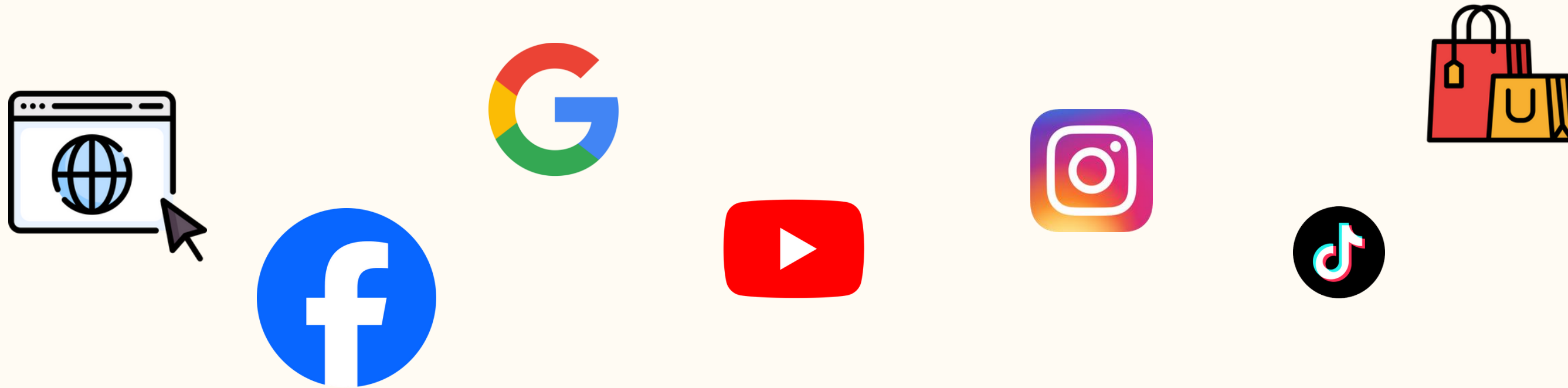
CRM membangun hubungan pelanggan dalam jangka panjang yang didapat dari nilai dan kepuasan pelanggan sehingga terciptanya loyalitas. Tujuan akhir CRM adalah untuk menghasilkan ekuitas pelanggan yang tinggi.



EKUITAS PELANGGAN

Ekuitas pelanggan adalah gabungan nilai seumur hidup pelanggan dari semua pelanggan baru dan pelanggan potensial. Ekuitas pelanggan diukur tidak hanya berdasar pada profitabilitas pelanggan saat ini tetapi juga berdasar pada kontribusi jangka panjang dari waktu ke waktu. Maka dari itu semakin setia pelanggan yang memberikan keuntungan terhadap perusahaan, maka semakin tinggi pula ekuitasnya.

RUANG LINGKUP PEMASARAN BARU



Ruang lingkup pemasaran pada saat ini telah mengalami perubahan yang signifikan, salah satu faktor penyebabnya adalah perkembangan teknologi yang sangat maju. Pemasaran dimasa sekarang lebih banyak dilakukan secara digital dikarenakan banyaknya jumlah pengguna internet dan perangkat elektronik di seluruh dunia.



Terima Kasih

