UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT EIGER CABANG YAP SQUARE YOGYAKARTA
RONI MAHRIZAL, Fitri Damayanti Berutu, S.E., S.S., M.Sc ; Dra. Neni Pancawati, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Studi ini meneliti terkait Penerapan *Customer Relationship Management* di PT Eiger cabang Yab Square Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *Customer Relationship Management* yang dilakukan oleh PT Eiger cabang Yab Square Yogyakarta. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang menggambarkan dan menjelaskan hasil dari observasi lapangan, peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan bagian pemasaran PT Eiger Cabang Yab Square Yogyakarta. Dari data yang telah dianalisis memiliki tiga komponen utama sebagai indikator yaitu sumber daya manusia, proses dan teknologi

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, Penerapan *Customer Relationship Management*

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT EIGER CABANG YAP SQUARE YOGYAKARTA
RONI MAHRIZAL, Fitri Damayanti Berutu, S.E., S.S., M.Sc ; Dra. Neni Pancawati, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAC

This study examines the related Implementation of Customer Relationship Management at PT Eiger cabang Yab Square Yogyakarta. This study aims to find out how the implementation of Customer Relationship Management conducted by marketing employees of PT Eiger cabang Yab Square Yogyakarta. This research uses descriptive qualitative method that describes and explain the result of field observation, researchers also conducted interviews with marketing employees of PT Eiger cabang Yab Square Yogyakarta. From the data that has been analyzed has three main components as indicators of human resources, processes and technology.

***Keywords** : Customer Relationship Management, Implementation Customer Relationship Management.*