

## ABSTRAKSI

Sudah seharusnya sebuah perusahaan menjaga hubungan baik dengan pelanggannya. Begitu pula untuk merawat dan memerlakukan pelanggan dengan baik, dibutuhkan cara yang tepat agar para pelanggan yang telah menaruh kepercayaan pada perusahaan tersebut akan terus terjaga kesetiannya. Perusahaan membutuhkan manajemen hubungan pelanggan dalam menjalankan strategi untuk merawat dan memertahankan pelanggan. *Customer Relationship Management* merupakan jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya, dengan tujuan untuk meningkatkan nilai perusahaan di mata para pelanggannya.

*Customer Relationship Management* adalah strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses dan fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran *profitable*. Kepercayaan pelanggan merupakan pedoman bagi perusahaan untuk melihat bagian penting apa saja yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pelanggan. Selain itu meningkat atau tidaknya kepercayaan pelanggan atas perusahaan ditentukan dari bagaimana perusahaan tersebut memerlakukan pelanggannya. Setidaknya ada lima tahap yang digunakan oleh perusahaan dalam menjalankan strategi *CRM*, yakni analisis portofolio pelanggan, keintiman pelanggan, pengembangan jaringan, pengembangan proposisi nilai dan mengelola siklus hidup pelanggan mencakup proses dan struktur.

Dalam penelitian jenis studi kasus ini, teknik pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan wawancara mendalam terhadap informan yang telah ditentukan. Selain itu peneliti juga mengambil data melalui studi kepustakaan, dokumen dan internet. Hasil dari penelitian ini menunjukkan jika ada pengaruh positif antara strategi *Customer Relationship Management* dengan kepercayaan pelanggan. Akan tetapi, apabila salah satu dari tahap pelaksanaan strategi *CRM* tersebut tidak dijalankan, maka hasilnya akan berdampak pada perusahaan itu sendiri. Pelaksanaannya pun akan menjadi tidak maksimal.

Kata kunci: Strategi, *Customer Relationship Management*, KepercayaanPelanggan

## ABSTRACT

*Should a company maintain a good relationship with its customers. Similarly, for treating and treat customers well, it takes the right way so that the customers who have put their faith in the company will be maintained his loyalty. The company needed a customer relationship management in implementing strategies to care for and maintain customers. Customer Relationship Management is a type of management that specifically discusses the theory about the handling of the relationship between the company and its customers, with the aim to increase the company's value in the eyes of its customers.*

*Customer Relationship Management is a business strategy that integrates the core in the process and the internal functions with all the external network to create and realize value for the target profitable customers. Customer trust is a guideline for companies to see the important what is expected and required by the customer. Besides increasing customer confidence on whether or not the company is determined on how the company treat customers. There are at least five stages used by the company in implementing a CRM strategy, the customer portfolio analysis, customer intimacy, network development, value proposition development and manage the customer life cycle includes the processes and structures.*

*In a case study of this kind of research, data collection techniques of this study using in-depth interviews of informants who have been determined. In addition, the researchers also obtained data through the study of literature, documents and the Internet. The results of this study indicate if there is a positive influence between strategy Customer Relationship Management with the customer's trust. However, if one of the stages of the implementation of a CRM strategy is not executed, then the result will have an impact on the company itself. Its implementation will be not optimal.*

*Keywords: strategy, Customer Relationship Management, Customer Trust*