

Manajemen Ritel

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT MELALUI PROGRAM
MEMBERCARD SEBAGAI STRATEGI
KEUNGGULAN BERSAING DALAM
PERUSAHAAN RITEL**

MAKALAH TUGAS AKHIR



OLEH:
SHERLY CHANDRA
3103005100

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2010**

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT MELALUI PROGRAM
MEMBERCARD SEBAGAI STRATEGI
KEUNGGULAN BERSAING DALAM
PERUSAHAAN RITEL**

MAKALAH TUGAS AKHIR

Diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen

OLEH:
SHERLY CHANDRA
3103005100

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2010**

HALAMAN PERSETUJUAN

MAKALAH TUGAS AKHIR

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* MELALUI PROGRAM *MEMBER CARD* SEBAGAI STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING DALAM PERUSAHAAN RITEL

Oleh:
SHERLY CHANDRA
3103005100

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK UNTUK
DIAJUKAN KE TIM PENILAI

PEMBIMBING, Dr. Chr. Whidya Utami, MM

TANGGAL..... 25 Juni 2020.

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir yang ditulis oleh : Sherly Chandra

NRP : 3103005100

Telah disajikan pada tanggal 21 Juli 2010 dihadapan tim penilai

Ketua Tim Penilai



Dr. Chr. Whidya Utami, Dra, Ec, MM

NIK. 311.92.0185

Mengetahui:

Dekan

Ketua Jurusan



Dr. Chr. Whidya Utami, Dra, Ec, MM

NIK. 311.92.0185



Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM

NIK. 311.89.0152

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Nama : Sherly Chandra

NRP : 3103005100

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya:

Judul:

Penerapan Customer Relationship Management Melalui Program Member Card Sebagai Strategi Keunggulan Bersaing dalam Perusahaan Ritel.

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Juni 2010

Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL
DATAK NEMBRANGUN BANGSA
TGL. 20

DB024AAF22793691

ENAM RIBU RUPIAH

6000

DJP

(Sherly Chandra)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan sebesar- besarnya kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai dan membimbing penulis selama mengerjakan makalah tugas akhir ini hingga menyertai dan membimbing penulis selama mengerjakan makalah tugas akhir ini hingga dapat menyelesaikan dengan baik, sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana Ekonomi, Jurusan Manajemen di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan makalah tugas akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Christina Whidya Utami, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Khatolik Widya Mandala Surabaya serta selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya membimbing, dan mengarahkan hingga selesainya makalah tugas akhir ini.
2. Bapak Drs.Ec.Julius Koesworo, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Surabaya.
3. Papa, Mama dan saudara-saudaraku tercinta yang telah banyak memberiku semangat, doa, dan dukungan berupa moril maupun materiil.
4. Seluruh dosen UNIKA Widya Mandala Surabaya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan pengetahuannya kepada penulis selama belajar di kampus tercinta ini.

5. Teman-teman manajemen 2005 yang tidak dapat penulis sebutkan sebutkan satu-per satu yang telah banyak membantu dan berjuang bersama selama menuntut ilmu di UNIKA Widya Mandala Surabaya.

Penulis telah berusaha secara maksimal dalam penyusunan makalah tugas akhir ini Akhirnya penulis berharap agar makalah ini dapat berguna bagi pembaca. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa makalah ini masih jauh dari sempurna. Maka apabila ada kesalahan dalam penulisan, maksud, dan tujuan dari makalah tugas akhir ini, penulis minta maaf yang sebesar-besarnya dan menerima saran dan kritik yang bersifat membangun dengan senang hati demi kesempurnaan makalah tugas akhir ini.

Surabaya, Juni 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pokok Bahasan.....	3
1.3 Tujuan Pembahasan.....	4
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Artikel yang Terkait dengan Pokok Bahasan.....	5
2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	5
2.3 Kartu Anggota.....	10
2.4 Keunggulan Bersaing.....	12
BAB 3. PEMBAHASAN	
3.1 Proses <i>Customer Relationship Management</i>	16
3.2 Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> melalui <i>Member Card</i> Terhadap Perusahaan Ritel.....	19

3.3 Peranan *Customer Relationship Management*
Melalui *Member Card* dapat Meningkatkan
Keunggulan Bersaing..... 24

BAB 4. KESIMPULAN..... 27

DAFTAR KEPUSTAKAAN



ABSTRAK

Industri ritel saat ini telah berkembang pesat, seperti yang kita ketahui saat ini bisnis ritel telah menjamur sehingga membuat persaingan bisnis semakin ketat. Melihat keadaan ini, peritel berlomba-lomba untuk menciptakan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Salah satu strategi yang dapat digunakan perusahaan ritel untuk dapat menciptakan keunggulan bersaing berkelanjutan adalah dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) melalui program *member card*.

CRM ditekankan pada pengembangan jangka panjang dengan pelanggan, yaitu membuat pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan dan perhatian-perhatian secara individual yang diberikan oleh badan usaha. Dengan memanfaatkan CRM, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah diantara mereka. Dengan demikian, penerapan CRM melalui *member card* diharapkan menjadi strategi menciptakan keunggulan bersaing dalam perusahaan ritel.

Kata kunci: *Customer Relationship Management, Member Card, Keunggulan Bersaing.*

ABSTRACT

Retail industry had been growing rapidly, as we now know the retail business has too many so that the competition getting tighter. Seeing this situation, retailers are competing to develop competitive advantage in order to survive in business competition. One strategy that can be used for a retail company can create sustainable competitive advantage is to adopt a Customer Relationship Management (CRM) through a program membership card.

CRM focused on longer-term development with customers, is to make customers feel comfortable with the service and individual attention-the attention given by business entities. By using CRM, the company will know what is expected and required its customers and create an emotional bond that is able to create business relationships and open and close two-way communication between them. Thus, the implementation of CRM through a membership card is expected to be a strategy to create a competitive advantage in retail companies.

Password: *Customer Relationship Management, Member Card, Competitive Advantage.*

