ABSTRAK

Infa Rahmania, 2017, *Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan Alfafa Salon dan Spa Muslimah Surabaya*.

Fokus masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah: Bagaimana sistem manajemen hubungan pelanggan Alfafa Salon dan Spa Muslimah Surabaya?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Bagaimana Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan Alfafa Salon dan Spa Muslimah Surabaya. Data kualitatif diperoleh dari dokumentasi, wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis data dilakukan ketika dan setelah mengumpulkan data. Dengan menggunakan deskriptif, analisis data dilakukan *reduction, display, conclution drawing/verification.*

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat sistem manajemen hubungan pelanggan Alfafa Salon dan Spa Muslimah Surabaya. Sistem manajemen hubungan pelanggan ini memiliki tujuh tahap. Pertama membuat *database* pelanggan Alfafa dengan menggunakan aplikasi microsoft excel agar lebih tersistem yang meliputi data pribadi pelanggan dan riwayat pembelian pelanggan. Kedua menganilisis *database* pelanggan sehingga akan mendapatkan informasi pembelian pelanggan secara *detail*. Ketiga pemilihan pelanggan berdasarkan intensitas kedatangan dan keuntungan yang diperoleh dari pelanggan tersebut. Ke-empat tahap mentargetkan pelanggan dengan pertimbangan menggunakan *telemarketing* dan pemilihan media yang digunakan dalam berkomunikasi dengan pelanggan agar lebih reaktif terhadap keinginan pelanggan. Kelima membuat kegiatan pemasaran hubungan pelanggan dengan menggunakan *member card* berupa diskon perawatan bagi *member* , pemberian apresiasi *member award* berupa pemberian bingkisan, memberikan ucapan selamat hari ibu, dan ucapan selamat ulang tahun sebagai upaya pendekatan kepada pelanggan dengan tujuan mempertahankan pelanggan. Ke-enam menerapkan privasi isu bagi pelanggan agar menumbuhkan kepercayaan dan rasa nyaman bagi pelanggan. Ketujuh mengukur dampak penerapan ini dengan melihat grafik pertambahan jumlah pelanggan dan jumlah perawatan di tiap tahunnya.

Kata kunci: *Sistem Manajemen, Nilai Pelanggan, Hubungan Pelanggan*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id