

**NIRA AGUSTINA**

**09031181520034**

**METODELOGI PENELITIAN**

1. Strategi Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dan Volume Penjualan Menggunakan Teknik Clustering K-Means

Masalah : - Bagaimana menghasilkan pengetahuan yang berguna bagi pihak distributor yaitu meningkatkan volume penjualan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

- Berdasarkan latarbelakang, rumusan penelitian ini adalah bagaimana mengelompokkan pelanggan yang dapat mendukung peningkatan volume produksi pabrik roti Solok.

2. Pengaruh faktor Customer Relationship Management (CRM) terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada Hypermart)

Masalah : - Apakah customer service quality berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan hypermart?

- Apakah empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan hypermart?

- Apakah promotion berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan hypermart?

- Apakah reward berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan hypermart?

- Apakah value added service berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan hypermart?

3. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Konsumen  
(Studi Kasus pada Konsumen Rumah Makan Ayam Nelongso Malang)

Masalah : Perubahan kondisi perdagangan dunia menjadi semakin kompleks. Setiap perilaku ekonomi harus meningkatkan kemampuan bersaing baik secara memproduksi dan memasarkan suatu produk.

4. Pengaruh Mobile Customer Relationship Management Pada Bidang Perbankan

Masalah : Faktor-faktor kunci yang menarik pelanggan untuk memajukan layanan CRM di sektor perbankan masih kurang.

5. Interactive Customer Relationship Management Jasa Infrastruktur Jaringan PT. Meda Cipta Utama

Masalah : Pelanggan perusahaan ini telah mengetahui kualitas kerja secara personal. Namun, kesulitan bagi perusahaan adalah tidak semua perusahaan lain mengetahui kualitas tenaga kerja perusahaan. Selain itu, PT. Meda Cipta Utama dalam memberikan informasi kepada pelanggan tentang pengalaman dan kualitas service yang baik dengan memberikan company profile secara hardcopy.

6. Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero)

Masalah : - PT Angkasa Pura II (Persero) Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung harus menghadapi berbagai macam masalah terutama masalah keluhan yang dari datang dari pengguna jasa transportasi udara terhadap pelayanan yang diberikan termasuk di dalamnya sarana dan prasarana yang berhubungan dengan bandar udara yang akan berdampak pada mitra usaha PT Angkasa Pura II (Persero)

7. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Masalah : Kondisi pasar pada saat ini sudah memasuki era baru, dengan semakin tingginya tingkat pendidikan pelanggan akan membuat mereka semakin kritis sehingga dalam situasi seperti ini perusahaan tidak boleh hanya mengandalkan produk yang dihasilkan tetapi perusahaan juga harus menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.

8. Pengaruh Customer Relationship Management , Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan (SK : BMT Pahlawan Tulung Agung)

Masalah : Persaingan industri lembaga keuangan syariah semakin tinggi sehingga BMT Pahlawan berusaha keras melakukan pendekatan usaha untuk memperoleh lebih banyak nasabah baru maupun mempertahankan nasabah yang telah diperoleh.

9. Mengukur Kesiapan Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Model Application Service Provider (ASP) pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Indonesia.

Masalah : Untuk mengetahui sejauh mana kesiapan UMKM menggunakan teknologi CRM sehingga persentase mengalami kegagalan dalam implementasi teknologi tersebut menjadi lebih kecil.

10. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya

Masalah : - Apakah Customer Relationship Management berpengaruh positif terhadap customer satisfaction pelanggan sushi tei surabaya?

- Apakah customer satisfaction berpengaruh dengan customer loyalty?