

ABSTRAK

**Nama : Yunita Tri Pribandari, Nim : 1320210302, Analisis Strategi
Manajemen Hubungan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah
Pada PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati, Skripsi IAIN KUDUS
2018**

Dalam menghadapi persaingan semakin sengit di industry perbankan, dibutuhkan strategi yang berbeda antara bank dengan satu sama lain. Salah satu perusahaan yang menerapkan strategi manajemen hubungan pelanggan ini adalah BPR Artha Huda Abadi. Penelitian ini bertujuan untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan, dan dapat digunakan sebagai strategi untuk memenangkan kompetisi, yang ada. Langkah yang perlu dilakukan yaitu menciptakan suatu strategi pelanggan, dimulai dengan memahami pelanggan mana yang ingin dibangun relasinya dan mana yang bukan. Setiap pelanggan mempunyai kebutuhan dan keinginan yang berbeda. Berdasarkan hasil penelitian di BPR Artha Huda Abadi menunjukkan bahwa ada tiga kunci keberhasilan dalam pelaksanaan strategi CRM adalah orang-orang yang professional, proses dan penggunaan teknologi. Dengan implementasi CRM strategi untuk BPR diharapkan untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan menghasilkan rasa percaya diri untuk pelanggan, sehingga CRM tidak hanya untuk menarik pelanggan untuk menggunakan produk yang disediakan oleh BPR tetapi juga dapat memengaruhi loyalitas dan bahkan pelanggan yang setia kepada BPR adalah pelanggan yang bangga menjadi bagian dari BPR dan akan merekomendasikan hal ini kepada orang lain untuk menggunakan layanan BPR ini.

Kata kunci : Manajemen Hubungan Pelanggan, Loyalitas Nasabah