

# **PENGARUH CUSTOMER RELATION MANAGEMENT DALAM CUSTOMER SERVICE COMMITMENT STARBUCKS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN DI STARBUCKS DT PULOMAS**

## **ABSTRAK**

Salah satu lini usaha yang akan terus mengalami pertumbuhan seiring dengan perkembangan era adalah usaha Food & Beverages. Perubahan gaya hidup masyarakat yang menyukai makanan siap saji berdampak pada banyaknya perusahaan baru di bidang makanan dan minuman yang bermunculan. Salah satunya adalah usaha kedai kopi atau coffeeshop. Komunikasi yang terjadi antara barista dengan konsumen merupakan bagian dari Customer Relationship Management (CRM) yaitu salah satu pendekatan yang berbasis pengelolaan hubungan atau relasi dengan pelanggan. CRM lebih memfokuskan pada apa yang dinilai pelanggan bukan kepada produk yang ingin dijual oleh perusahaan. Melalui penerapan CRM, perusahaan diharapkan dapat membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan para konsumennya. Peneliti ingin meneliti hubungan CRM tersebut dengan kepuasan konsumen atau pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengkaji pengaruh komunikasi pelayanan dalam bisnis Food and Beverages dengan pelanggan terhadap kepuasan dan pengalaman terbaik para pelanggan dapat tersampaikan dengan efektif dan efisien. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena peneliti ingin menjelaskan dua data permasalahan untuk mencari keterkaitannya dan dianalisis dalam bentuk data numerik dan diolah dengan metode statistika.

**Kata kunci:** *Customer Relationship Management*, Kepuasan Konsumen.

Muhammad Haikal, 2023

**PENGARUH CUSTOMER RELATION MANAGEMENT DALAM CUSTOMER SERVICE COMMITMENT STARBUCKS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN DI STARBUCKS DT PULOMAS**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, S1 Ilmu Komunikasi

([www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id))

# **THE INFLUENCE OF CUSTOMER RELATION MANAGEMENT IN STARBUCKS CUSTOMER SERVICE COMMITMENT ON CUSTOMER SATISFACTION IN SERVICE AT STARBUCKS DT PULOMAS**

## **ABSTRACT**

One line of business that will continue to experience growth in line with the development of the era is the Food & Beverages business. Changes in the lifestyle of people who like fast food have an impact on the emergence of many new food and beverage companies. One of them is a coffee shop or coffee shop business. Communication that occurs between baristas and consumers is part of Customer Relationship Management (CRM), which is an approach based on managing relationships or relationships with customers. CRM focuses more on what customers value, not on the products the company wants to sell. Through the implementation of CRM, companies are expected to be able to build good communication and relationships with their customers. Researchers want to examine the relationship between CRM and consumer or customer satisfaction. The purpose of this study was to examine the effect of service communication in the Food and Beverages business with customers on customer satisfaction and the best experience can be conveyed effectively and efficiently. This research method uses a quantitative approach because the researcher wants to explain two data problems to find their relationship and is analyzed in the form of numerical data and processed using statistical methods.

**Keywords:** Customer Relationship Management, Customer Satisfaction.

**Muhammad Haikal, 2023**

**PENGARUH CUSTOMER RELATION MANAGEMENT DALAM CUSTOMER SERVICE COMMITMENT STARBUCKS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN DI STARBUCKS DT PULOMAS**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, S1 Ilmu Komunikasi

([www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id))