

## ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai pendekatan strategis untuk meningkatkan layanan pelanggan di PT. Meta Bumi Systema Bandung. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, menjaga hubungan yang kuat dengan pelanggan sangat penting untuk kesuksesan yang berkelanjutan. Penelitian ini berfokus pada cara spesifik penerapan CRM untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam konteks PT. Meta Bumi Systema.

Metodologi penelitian melibatkan analisis komprehensif terhadap praktik layanan pelanggan saat ini di PT. Meta Bumi Systema, mengidentifikasi area potensial untuk perbaikan. Perpaduan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif, termasuk survei, wawancara, dan studi kasus, akan digunakan untuk mengumpulkan data yang relevan. Studi ini bertujuan untuk memahami tantangan dan peluang yang ada dalam layanan pelanggan dan bagaimana CRM dapat disesuaikan dan diterapkan secara efektif.

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi bisnis di industri serupa dan berkontribusi pada pengetahuan yang ada tentang aplikasi CRM. Pada akhirnya, tujuannya adalah untuk menawarkan rekomendasi praktis bagi PT. Meta Bumi Systema untuk mengoptimalkan layanan pelanggannya melalui pemanfaatan alat dan prinsip CRM secara efektif. Peningkatan hubungan pelanggan dapat menghasilkan peningkatan retensi pelanggan, loyalitas, dan kesuksesan bisnis secara keseluruhan.

**Kata kunci:** *sistem berbasis web, pelanggan, crm, wablass*

## ABSTRACT

*This research explores the application of Customer Relationship Management (CRM) as a strategic approach to improving customer service at PT. Meta Bumi Systema Bandung. In today's competitive business environment, maintaining strong relationships with customers is critical to continued success. This research focuses on specific ways of implementing CRM to increase customer satisfaction and loyalty in the PT context. Systema Earth Meta.*

*The research methodology involves a comprehensive analysis of current customer service practices at PT. Meta Bumi Systema Bandung identifying potential areas for improvement. A mix of qualitative and quantitative research methods, including surveys, interviews, and case studies, will be used to collect relevant data. This study aims to understand the challenges and opportunities that exist in customer service and how CRM can be adapted and implemented effectively.*

*It is hoped that the findings of this research will provide valuable insights for businesses in similar industries and contribute to existing knowledge about CRM applications. Ultimately, the goal is to offer practical recommendations for PT. Meta Bumi Systema to optimize its customer service through effective use of CRM tools and principles. Improved customer relationships can result in increased customer retention, loyalty and overall business success.*

**Keywords:** *web-based system, customer service, crm, wablass*