

RINGKASAN EKSEKUTIF

Perkembangan teknologi telah membawa perkembangan pada media pemasaran yang baru bagi perusahaan, yaitu media digital seperti media sosial, *search engine marketing*, *games marketing*, dan *mobile ads*. Salah satu media digital yang memiliki pengaruh cukup besar bagi perusahaan adalah *email marketing*. Valadoo sebagai salah satu perusahaan rintisan dengan basis digital yang bergerak di bidang pariwisata, mengoptimalkan penggunaan media digital sebagai saluran pemasarannya termasuk *email marketing*. Selain berkontribusi sebagai sumber masuknya pengunjung ke *website*, *email marketing* pada Valadoo juga berkontribusi terhadap pemesanan paket liburan yang masuk ke perusahaan.

Permasalahan yang terjadi pada *email marketing* Valadoo adalah penurunan performanya dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penurunan performa ini terjadi dikarenakan konten yang monoton, tidak adanya segmentasi terhadap *subscriber* yang sudah ada dan *email management software* yang kurang memiliki fitur analisa yang lebih mumpuni. Untuk menyelesaikan masalah tersebut maka dilakukan segmentasi terhadap *subscriber* yang dimiliki dengan metode RFM segmentation. Setelah itu dilakukan pengembangan kegiatan *email marketing* dari segmentasi yang dilakukan terhadap *subscriber* Valadoo tersebut dengan strategi untuk mempertahankan *subscriber* yang aktif dan melakukan kegiatan reaktivasi terhadap *subscriber* yang sudah tidak aktif lagi

Dengan dilakukan pembenahan tersebut diharapkan Valadoo dapat meningkatkan performa *email marketing* yang mereka lakukan dan juga menjadi landasan awal untuk pengembangan *email marketing* Valadoo selanjutnya.

EXECUTIVE SUMMARY

Technological developments have enhanced marketing channel in digital media for companies. The examples of digital media mentioned before are social media, search engine marketing, games marketing, and mobile ads. One of the digital media which has a considerable influence for the company is email marketing. Valadoo as a digital start-up company in travel industry optimizes the digital media for their marketing channel, including email marketing. In addition to contributing as the source of the influx of visitors to the website, email marketing on Valadoo also contributes to booking vacation packages coming into the company

The performance of email marketing has decreased compare to the last year performance. This performance decrease occurs because of monotonous content, the absence of segmentation in existing email subscriber email management software, and the lack of analysis feature in email management software. To solve the problem of segmentation, RFM segmentation method is used to improve the performance of email marketing. Following that, the development of email marketing activity based on the segmentation is used with the strategy to retain the active subscriber and reactivate the non-active subscriber.

With all of the improvements mentioned above, Valadoo is expected to improve the performance of their email marketing and use those as a cornerstone to do further improvement in their email marketing system.