

RINGKASAN EKSEKUTIF

Tujuan utama dari program PCI adalah untuk mengidentifikasi masalah, menganalisa sebab akibat, dan mengajukan alternatif pemecahan bagi *fx lifestyle x'nter* (selanjutnya disebut *fx*). Sebagai pendukung penulisan, penulis terlibat langsung dalam semua proses perancangan dan perbaikan program, yang berguna untuk mendapatkan data otentik untuk dianalisa.

Masalah yang teridentifikasi adalah tidak tersedianya data mengenai *customer* dalam pembuatan suatu program pemasaran, belum ada program peningkatan penjualan, begitu pula dengan *loyalty program* yang tidak berjalan sebagaimana seharusnya.

Teori yang akan digunakan oleh penulis adalah *Customer Relationship Management* (CRM) yang memaparkan fase fase dalam melakukan kegiatan CRM yang efektif dan *Integrated Marketing Communication* (IMC) dalam melakukan perbaikan komunikasi, dengan menggunakan kedua teori tersebut pemecahan masalah dikemukakan.

Penulis membuat beberapa pemecahan masalah yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan dan memperbaiki *loyalty program* yang merupakan tulang punggung perusahaan.

Pemecahan masalah tersebut adalah :

1. Memperbaiki *sales driven program* yang sedang berjalan dengan perencanaan IMC planning yang matang
2. Membangun *data base* pelanggan dan sistem yang terintegrasi sehingga dimasa yang akan datang dapat digunakan untuk analisa dan dasar

mengambil keputusan marketing.

3. Meningkatkan loyalitas pelanggan melalui personalisasi promosi pemasaran
4. Membangun program program yang tepat, diminati dan bermanfaat bagi *fX* maupun *tenant*

Karena diperlukannya data pelanggan sehingga alternatif yang digunakan terlebih dahulu adalah memperbaiki *sales driven* sehingga datanya dapat diolah di CRM. Sehingga tim pemasaran memiliki data untuk membuat program program yang tepat sasaran dan efektif di masa mendatang. Baik program peningkatan penjualan ataupun *loyalty program* akan mengalami perbaikan selama empat bulan menggunakan teori – teori yang sudah diajukan oleh penulis.



EXECUTIVE SUMMARY

The main purpose of PCI program is to identifying problems, analyzing the causes and effects, and proposing alternative solutions for fX Lifestyle X'nter. As an evidence, the author has directly involved in all of design process and improvement program which helps the readers to get an authentic data to be analyzed.

The problems that has not been identified is the unavailable of customer data in making a marketing program, unavailable of selling program improvement, and also the loyalty program which did not work effectively. The theories that used by the author is Customer Relationship Management (CRM) which describes the phases to conduct CRM activity effectively and to fix IMC communication. By using these theories as references, alternative solutions are suggested. The author has made some problem solutions to increase the selling and to fix loyalty program which is important for the company.

The solutions are:

- Improving sales driven program which is working on IMC planning
- Developing customer data base system that can be used in the future analysis and to take marketing basic decision
- Increasing loyal customer through personalized marketing campaign
- Developing the right programs which attract people and make benefits for fX and tenant

As customer database is needed, the first alternative is fixing the sales driven program and so the data can be processed in CRM. According to the marketing team, those data's are used to make programs would reach its target and be effective in the future. This program will be amended several times to obtain a suitable format for the future. Both sales driven program or loyalty program will be continued to improve during the four months of using the theories that have been submitted by the author.

