

## **ABSTRAK**

**Fatma Kartika Dewi (2020081047)**

### **PERAN CUSTOMER SUPPORT TERHADAP SISTEM CRM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN GRAMEDIA.COM**

Kerja praktek merupakan kegiatan yang dilakukan selama masa perkuliahan yang mendukung mahasiswa dalam memperoleh pembelajaran praktis untuk memasuki dunia kerja. Dengan mengikuti program kerja praktek ini, mahasiswa dapat memperoleh pemahaman mendalam mengenai realitas dunia kerja. Gramedia.com menjalankan penjualan melalui toko online di [www.gramedia.com](http://www.gramedia.com). Dalam pelaksanaan kerja praktek, mahasiswa memiliki kesempatan untuk memahami cara melayani dan menangani permasalahan pelanggan, serta meningkatkan loyalitas pelanggan sebagai kontribusi terhadap kemajuan perusahaan. Peran Customer support dalam sistem CRM (Customer Relationship Management) menjadi kunci penting dalam manajemen hubungan pelanggan, membantu dalam pemahaman kebutuhan pelanggan, peningkatan layanan, dan penguatan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Kata Kunci : Gramedia.com, Customer Support, CRM