

ABSTRAK

PT Agres Medan Teknologi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan komputer dan berbagai komponen lainnya. Implementasi CRM tidak hanya memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan tetapi juga dapat memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan penjualan melalui analisis data pelanggan yang lebih mendalam dan personalisasi layanan yang lebih baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis implementasi CRM dalam organisasi dan dampak implementasi ini menspesifikasikan pada kepuasan pelanggan dan efektivitas operasional Apakah hubungan ini memiliki statistik signifikan. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif Populasi adalah keseluruhan dari objek yang ingin diteliti. Hasil penelitian menyimpulkan penerapan sistem CRM di PT Agres Medan Teknologi telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi penjualan dan kualitas layanan pelanggan. Sistem ini membantu meningkatkan kecepatan, akurasi, dan efisiensi dalam layanan pelanggan serta mempercepat proses penjualan dan penanganan keluhan. CRM juga memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan memungkinkan perusahaan untuk lebih memahami kebutuhan pelanggan serta merancang strategi yang lebih efektif. Namun, tantangan seperti adaptasi terhadap sistem baru dan pemeliharaan data tetap perlu diperhatikan. Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa hambatan, manajemen percaya bahwa CRM adalah investasi berharga yang akan memberikan keuntungan jangka panjang dan terus meningkatkan kualitas layanan serta pengalaman pelanggan.

Kata Kunci : Efisiensi Penjualan, Layanan Pelanggan, Custom Relationship Management.