



ABSTRAK TESIS

Nomor Mahasiswa : 2009023019
Nama Mahasiswa : Fikri Fadli Insani
Program/Angkatan : Magister Manajemen Wijawiyata Manajemen / 62
Judul Tesis : Strategi Mempertahankan dan Mengembangkan Pelanggan SIPKD
PT Usadi Sistemindo Intermatika 2012-2016

Pokok Permasalahan :

Pada tahun 2010 terjadi penurunan retention rate, sementara perusahaan bisa berjalan jika terjadi *more user, more usage*, atau keduanya. Sehingga perusahaan merasa terancam ketika Pemerintah Daerah tidak mau menggunakan SIPKD (Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah). Permasalahan utama yang ingin dikaji adalah merumuskan strategi mempertahankan dan mengembangkan pelanggan PT Usadi Sistemindo Intermatika untuk periode 2012-2016.

Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Kerangka analisis yang digunakan adalah model rantai nilai CRM. Responden diambil menggunakan metode *nonprobability sampling* sebanyak masing-masing lima orang dari sepuluh daerah: Kota Balikpapan, Kabupaten Lebak, Kota Bandar Lampung, Kabupaten Maros, Kabupaten Pesawaran, Kabupaten Kapuas Hulu, Kabupaten Lampung Timur, Kabupaten Buleleng, Provinsi Lampung, dan Provinsi Jawa Barat.

Agenda untuk mempertahankan dan mengembangkan pelanggan yaitu mendorong keterpakaian aplikasi sampai ke titik maksimal. Dengan tingkat keterpakaian yang tinggi otomatis akan meningkatkan tingkat ketergantungan Pemerintah Daerah terhadap PT Usadi Sistemindo Intermatika. Peningkatan relasi dibutuhkan untuk mengenal kebutuhan pelanggan secara personal sehingga arah pengembangan pelanggan bisa sesuai dengan kebutuhan masing-masing daerah.