

Judul Penelitian : Audit Pemasaran dan Analisis Penerapan CRM dalam Industri *E-Commerce* Guna Menilai Efektivitas Fungsi Penjualan pada CV.

Adiarko Digital Team

Dosen Pembimbing : Fauziyah, SE.,M.SI.,AK,CA.,CTA.,CPA

Fitria Magdalena S, SE., M.S.A

Nama Mahasiswa : Lita Khoirun Nisa'

NPM : 21130310004

ABSTRAKSI

Penelitian ini membahas tentang audit pemasaran yang dilakukan pada perusahaan *e-commerce* di Kediri, yaitu CV. Adiarko Digital Team. Penelitian ini juga membahas mengenai analisis penerapan *Customer Relationship Management*(CRM) yang ada pada perusahaan tersebut, serta menilai keduanya terhadap efektivitas fungsi penjualan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa apakah sistem pemasaran pada perusahaan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan perusahaan, serta menganalisis penerapan CRM yang sudah berjalan pada perusahaan sehingga mampu menilai efektivitas penjualannya. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengambilan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, serta penyebaran kuesioner pada karyawan CV. Adiarko Digital Team. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah langkah audit pemasaran serta perhitungan analisis efektivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit pemasaran telah menunjukkan kriteria “cukup efektif”, yang mana hasil pada ICQ menunjukkan angka efektifitas sebesar 74%. Analisis penerapan CRM yang ada pada perusahaan menunjukkan persentase 72%, dan dapat masuk dalam kategori “cukup efektif”. Sedangkan dalam perhitungan efektivitas penjualan, hasil menunjukkan persentase 81% dan dikategorikan “efektif”.

Kata Kunci : Audit Pemasaran, *Customer Relationship Management*(CRM) , Efektifitas Penjualan

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka	15
2.3 Kerangka Teoritik	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	51
3.2 Lokasi Penelitian	51
3.3 Jenis Penelitian	51
3.4 Data dan Teknik Pengumpulannya	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil Penelitian.....	59
4.2 Pembahasan	73
BAB V PENUTUP.....	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....	106