

Penerapan Customer Knowledge Management pada e-commerce Butik Gendis Fashion Muslim

Title	Penerapan Customer Knowledge Management pada e-commerce Butik Gendis Fashion Muslim
Author Order	1 of 1
Accreditation	
Abstract	<p>Pengetahuan merupakan aset yang penting dalam sebuah organisasi. Dalam kegiatan transaksi bisnis, pengetahuan pelanggan menjadi elemen yang dapat digunakan untuk bersaing dalam dunia bisnis. Semakin banyaknya pelanggan pada butik gendis fashion muslim mengakibatkan pengelola mengalami kesulitan dalam melakukan manajemen pelanggan, sehingga walaupun pelanggan banyak namun tidak memberikan dampak yang signifikan, khususnya dalam pengelolaan pengetahuan pelanggan. Sehingga pada penelitian ini dilakukan implementasi model manajemen pengetahuan pelanggan pada e-commerce Gendis Butik dengan menggunakan pendekatan Soft System Methodology. Langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini antara lain dengan mengetahui permasalahan, mencari solusi dengan menggambarkan proses transformasi perubahan, menghasilkan dan menerapkan konsep sebagai solusi dan mengimplementasikannya pada butik. Fitur-fitur yang diimplementasikan antara lain Customer Repository, Customer Satisfaction Survey dan Discussion Forums yang dapat dijadikan sebagai media untuk berbagi pengetahuan pelanggan sehingga dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan dapat meningkatkan pemasaran sehingga menjadikan bisnis dapat berjalan lebih efektif dan efisien dalam bersaing di dunia maya.</p>
Publisher Name	CV Infinite Corporation
Publish Date	2021-04-21
Publish Year	2021
Doi	DOI: 10.52436/1.jpti.30
Citation	
Source	Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia
Source Issue	Vol 1 No 3 (2021): JPTI - Maret 2021
Source Page	131-140
Url	https://jpti.journals.id/index.php/jpti/article/view/30/15
Author	NUR CHASANA, S.Kom, M.Kom