

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Ocker dan Mudambi (2002) melakukan studi literatur mengenai kesiapan perusahaan untuk penerapan *CRM*. Latar belakang penelitian ini karena persaingan ekonomi yang semakin ketat dan karena banyaknya kegagalan dalam penerapan *CRM* yang membuat perusahaan yang belum menerapkan *CRM* tidak memiliki keinginan untuk menerapkan strategi bisnis ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan sebuah model penilaian kesiapan dalam pengembangan *CRM*.

Eko K. Budiardjo (2008) penelitian yang dilakukan yaitu mengenai pesatnya persaingan bisnis rumah sakit dewasa ini, dan menuntut pihak manajemen rumah sakit untuk menerapkan suatu strategi yang tepat, demi mendukung proses bisnisnya, salah satunya ialah melalui manajemen hubungan pasien, dengan tujuan untuk menciptakan loyalitas pasien. Kasus ini dipilih untuk mewakili suatu domain spesifik dimana *CRM* bisa diterapkan dan dimungkinkan dapat menghasilkan model *CRM* yang tepat untuk proses bisnis yang sama.

Oke Delbra (2011) penelitian dilakukan pada Pengelolaan Data Dream Paradise Bali Tour & Travel. Tujuan dari penelitian ini adalah adalah untuk menghasilkan aplikasi operasional *Customer Relationship Management (CRM)* layanan travel dan tour di Dream Paradise Tour and Travel. Diharapkan sistem ini dapat bermanfaat dan menjadikan sistem informasi yang lebih mudah, cepat dan menjadi informasi yang mendasar untuk