

ABSTRAK

Dalam era globalisasi dan teknologi yang semakin maju, persaingan di dunia bisnis, terutama di sektor perlengkapan bayi dan fashion anak, semakin kompleks. Banyak toko telah mengadopsi berbagai strategi modern, seperti penggunaan platform website dan keterlibatan dalam marketplace digital, untuk meningkatkan kinerja penjualan dan memperkuat interaksi dengan pelanggan. Namun, tantangan signifikan masih dihadapi, terutama terkait dengan kurangnya sistem pengikat pelanggan dan pendataan yang efektif. Masalah ini berdampak pada loyalitas pelanggan dan efisiensi pelayanan, seperti yang dialami oleh toko HG Baby Kids, di mana pelanggan cenderung hanya melakukan pembelian satu kali dan pendataan pelanggan belum tertata rapi. Toko harus memiliki data pelanggan yang akurat untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, yang pada akhirnya akan membangun loyalitas pelanggan. Selain itu, pemberian reward khusus untuk pelanggan yang loyal dapat menjadi strategi efektif. Namun, tanpa adanya sistem promosi yang efektif, seperti yang belum dimiliki oleh HG Baby Kids, toko akan mengalami kesulitan dalam meningkatkan penjualan dan mempertahankan pelanggan.

Kata Kunci: Globalisasi, Teknologi, Loyalitas Pelanggan, Pendataan Pelanggan, Promosi, Perlengkapan Bayi, Fashion Anak.

ABSTRACT

In the era of globalization and increasingly advanced technology, competition in the business world, especially in the baby equipment and children's fashion sectors, is increasingly complex. Many stores have adopted various modern strategies, such as the use of website platforms and involvement in digital marketplaces, to improve sales performance and strengthen interactions with customers. However, significant challenges remain, especially related to the lack of effective customer engagement and data collection systems. This problem has an impact on customer loyalty and service efficiency, as experienced by the HG Baby Kids store, where customers tend to only make one purchase and customer data collection is not neatly organized. Stores must have accurate customer data to provide services that suit customer needs and desires, which will ultimately build customer loyalty. Apart from that, giving special rewards to loyal customers can be an effective strategy. However, without an effective promotional system, as HG Baby Kids does not yet have, stores will experience difficulty in increasing sales and retaining customers.

Keywords: Globalization, Technology, Customer Loyalty, Customer Data Collection, Promotion, Baby Equipment, Children's Fashion.