

ABSTRAK

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi yang kredibel tentang topik 'Faktor penting apa yang menentukan kepuasan klien bagi Expat Management Group (EMG) dalam hal membangun hubungan bisnis yang lebih kuat dengan kliennya?'. Untuk mencapai pemahaman yang komprehensif tentang penelitian ini, metode kualitatif seperti wawancara dan observasi digunakan. Pengumpulan data sekunder melibatkan analisis data yang telah dikumpulkan sebelumnya dari berbagai sumber, seperti tinjauan sistematis, dataset skala besar yang sudah ada, dan analisis dokumen. Pendekatan ganda ini memastikan kumpulan data yang komprehensif yang memperkaya temuan penelitian. Studi ini dimulai dengan pengenalan tentang EMG, yang merinci ruang lingkup operasionalnya, penawaran layanannya, dan pentingnya kepuasan klien dalam menjaga keunggulan kompetitif. Penelitian ini mengidentifikasi kesenjangan dalam strategi hubungan bisnis saat ini, menyoroti perlunya pendekatan yang lebih terstruktur untuk keterlibatan dan kepuasan klien. Penelitian ini berkontribusi pada peningkatan strategi hubungan bisnis EMG dengan mengusulkan wawasan yang dapat ditindaklanjuti yang berasal dari umpan balik klien dan akumulasi survei kepuasan. Dengan menerapkan rekomendasi ini, EMG dapat memperkuat posisinya sebagai mitra terpercaya dalam layanan imigrasi dan relokasi korporat, membina hubungan klien yang berkelanjutan, dan meningkatkan efisiensi operasional.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Relasi Bisnis, Relasi Pelangan.