

## ABSTRAK

**JUDUL SKRIPSI : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CRM  
(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
) DENGAN METODE RAD (RAPID  
APPLICATION MANAGEMENT DAN  
LAYANAN PENGADUAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN  
PHP DAN DATABASE MYSQL (STUDI KASUS:  
KIANDRA PELAMINAN)**

**NAMA : MAYANG RISNA DWITAMA  
NOBP : 17101152610375  
PROGRAM : SISTEM INFORMASI  
STUDI  
JENJANG : STRATA 1 (S1)  
PENDIDIKAN  
PEMBIMBING : 1. Eva Rianti, S.Kom., M.Kom.  
2. Hezy Kurnia, S.Kom., M.Kom.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengenai gambaran tentang sistem informasi customer relationship management (CRM), menganalisis permasalahan sistem informasi CRM pada Kiandra Pelaminan. Metode *Rapid Application Development* dapat memberikan kecepatan dan efisiensi dalam membangun CRM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode RAD, proses pembangunan sistem CRM menjadi lebih cepat dan sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha.

Dengan adanya layanan pengaduan pelanggan, pelanggan merasa nyaman dengan sistem yang dijalankan. sedangkan bahasa pemograman yang digunakan untuk membuat program ini adalah PHP dan database Mysql.

Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem CRM yang berbentuk sebuah website yang memiliki beberapa menu sesuai dengan kebutuhan strategi bisnis CRM. Website ini juga memiliki kelengkapan informasi yang cukup sehingga pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang diinginkan.

**Kata Kunci : Sistem, Informasi, Customer Relationship Diagram (CRM),  
Rapid Application Development (RAD),Layanan Pengaduan  
Pelanggan, PHP**