

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI : **ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB DENGAN IMPLEMENTASI STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA PT. RAJA INDONESIA PERKASA PASURUAN**

NAMA : **FATIMATUZ ZAQIYAH**

NO. BP : **17101152610561**

FAKULTAS : **ILMU KOMPUTER**

PROGRAM STUDI : **SISTEM INFORMASI**

JENJANG PENDIDIKAN : **STRATA-1 (S1)**

PEMBIMBING : **1. Dr. Ir. Sumijan, M.Sc**
: **2. Silfia Andini, S.Kom., M.Kom**

Pada saat ini banyak perusahaan mempraktekan manajemen hubungan pelanggan atau yang dikenal dengan customer relationship management (CRM) untuk menciptakan kepuasan sehingga akan berdampak pada loyalitas pelanggan pada PT.Raja Indonesia Perkasa Pasuruan. Agar pelanggan memiliki loyalitas yang tinggi, perusahaan harus merancang strategi pemasaran yang digerakkan pelanggan dan membangun hubungan yang benar dengan pelanggan yang tepat.

Penelitian ini bertujuan untuk membangun suatu sistem informasi penjualan berbasis web yang akan diterapkan pada PT.Raja Indonesia Perkasa Pasuruan. Sistem Informasi tersebut diharapkan dapat menjadi sistem yang terus bekerja dengan baik dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan serta mempermudah dalam pembuatan laporan. Dengan menggunakan sistem yang ada.

Kata Kunci : *customer relationship management (CRM), kepuasan, loyalitas pelanggan.*

ABSTRACT

TITLE : **WEB-BASED INFORMATION SYSTEM ANALYSIS AND DESIGN WITH THE IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) IN PT.RAJA INDONESIA PERKASA PASURUAN**

NAME : **FATIMATUZ ZAQIYAH**

BP NUMBER : **17101152610561**

FACULTY : **COMPUTER SCIENCE**

PROGRAM STUDY : **INFORMATION SYSTEMS**

EDUCATIONAL LEVEL : **STRATA-1 (S1)**

ADVISOR : **1. Dr. Ir. Sumijan, M.Sc**
: **2. Silfia Andini, S.Kom., M.Kom**

At this time many companies are practice customer relationship management or what is known as customer relationship management (CRM) to create satisfaction so that it will have an impact on customer loyalty at PT. Raja Indonesia Perkasa Pasuruan. In order for customers to have high loyalty, companies must design customer-driven marketing strategies and build the right relationship with the right customers. This study aims to build a web-based sales information system that will be applied to PT. Raja Indonesia Perkasa Pasuruan. The information system is expected to be a system that continues to work well in meeting customer needs and facilitating reporting. By using the existing system.

Keywords : *customer relationship management (CRM), satisfaction, customer loyalty.*