

## ABSTRAK

**Judul Skripsi** : **Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode Rapid Application Development (RAD)**  
**Nama** : **Relita Sari**  
**No Bp** : **1810115261036**  
**Program Studi** : **Sistem Informasi**  
**Jenjang Pendidikan** : **Strata 1 (S1)**  
**Pembimbing** : **1. Sri Rahmawati, S.Kom, M.Kom**  
**2. Romi Hardianto, S.Kom, M.Kom**

Mempertahankan pelanggan adalah salah satu hal yang sulit dalam dunia usaha, karena jika pelanggan telah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan akhirnya memilih untuk meninggalkan pelaku usaha maka biaya yang dikeluarkan untuk menarik kembali pelanggan tersebut yaitu 10 kali lipat besarnya daripada menarik pelanggan baru. dalam mempertahankan suatu perusahaan di era globalisasi, diperlukan adanya suatu sistem informasi yang dapat membuat suatu perusahaan bertahan lama, yaitu memiliki sistem informasi Customer Relationship Management (CRM). dengan memanfaatkan CRM, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan dibutuhkan pelanggan. 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 CRM, tingkat kepuasan pelanggan meningkat dan memudahkan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

**Kata kunci: Customer Relationship Management (CRM), Rapid Application Development (RAD), Perusahaan, Kualitas Pelayanan,**