

ABSTRAK

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM)
MENGUNAKAN METODE RAD PADA
TOKO AZWA PERFUME**

Nama : **SERGIE VANDO**

NoBP : **18101152610612**

Program Studi : **Sistem Informasi**

**Jenjang
Pendidikan** : **Strata 1 (S1)**

Pembimbing : **1. Dr.Yuhandri Yunus, S.Kom, M.Kom
2. Hari Marfalino, S.Kom M.Kom**

Persaingan usaha industri parfum di Indonesia sudah semakin ketat. Kalau berkunjung ke toko parfum akan mudah menemukan kecenderungan baru yang sedang marak. Ada sejumlah toko parfum yang menawarkan berbagai macam aroma parfum yang menarik untuk di coba. Wewangian atau yang lebih dikenal dengan parfum merupakan salah satu kebutuhan masyarakat di dunia modern saat ini. Perkembangan industri parfum akhir-akhir ini semakin pesat. Dalam 20 tahun terakhir telah terjadi peningkatan pesat dalam produksi parfum. Toko Azwa Perfume merupakan usaha di bidang jasa penjualan parfum yang berlokasi di kota padang. Strategi bisnis di toko Azwa belum berjalan dengan baik. Akibatnya penjualan tidak dapat tersalurkan secara maksimal. Selain itu, konsumen cenderung pasif bahkan memutuskan untuk beralih ke toko lain untuk membeli parfum. Penelitian ini menggunakan pendekatan strategi bisnis CRM (Customer Relationship Management), dimana strategi ini dapat membawa banyak manfaat, terutama untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan strategi bisnis CRM (Customer Relationship Management), dimana strategi ini dapat membawa banyak manfaat terutama untuk meningkatkan penjualan dan pelanggan. Penelitian ini juga menggunakan metode pengembangan RAD (Rapid Application). Development yang tahapan kerjanya mudah dan cepat digunakan oleh pengguna. Hasil Implementasi dari penelitian ini berupa sistem berbasis web yang dapat langsung diakses oleh admin kepada konsumen Toko Azwa Perfume.

Kata Kunci: *Perfume, CRM, RAD, Web*