

ABSTRAK

Judul Skripsi : CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN TOKO AL-KAUSAR SIBOLGA DENGAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING
Nama : HUSNUL FIKRI.Z
No Bp : 17101152630114
Program Studi : TEKNIK INFORMATIKA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S1)
Pembimbing : 1. Eva Rianti, S.Kom, M.Kom
2. Vicky Ariandi, S.Kom, M.Kom

Teknologi informasi dan komunikasi atau internet sudah terbukti merupakan salah satu media informasi yang sangat efektif dalam penyebaran informasi yang dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja dan dimana saja. Melihat pertumbuhan dan perkembangan internet yang berkembang pesat muncul perkembangan baru dari Customer Relationship Management (CRM) menandakan seluruh proses menjalin dan menjaga hubungan dengan pelanggan, dimana hubungan tersebut dapat menjadi jalan untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan. Perkembangan penjualan dapat memicu timbulnya usaha di bidang apapun pada dunia maya. penjualan berbasis web untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi bagi pelanggan dan mempermudah dalam membeli produk serta memperluas pemasaran. *Simple Additive Weighting* atau lebih dikenal dengan SAW merupakan metode perhitungan yang dilakukan dengan cara penentuan alternatif-alternatif yang mana tiap alternatif akan dinilai berdasarkan kriteria yang juga telah ditentukan serta telah diberi bobot pada masing-masing penilaian kriteria. Berdasarkan hasil penelitian pengembangan *Website* sangat penting terutama untuk mengatasi persaingan bisnis dalam melakukan kegiatan transaksi mulai dari proses order, menyimpan data produk, mengubah data produk serta menghapus data produk sehingga menghasilkan informasi yang cepat, tepat, akurat dan menarik bagi pelanggan.

Kata Kunci: CRM, Penjualan, SAW, *Website*