

## ABSTRACT

**Thesis Title** : "DESIGN AND IMPLEMENTATION OF  
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) APPLICATION FOR ROOM  
RESERVATIONS IN RB HOTEL"

**Student Name** : MUHAMMAD RIVALDI  
**Student Number** : 15101152610156  
**Study Program** : Information System  
**Degree Granted** : Strata 1 (S1)  
**Advisor** : 1. Surmayanti, S.Kom., M.Kom.  
2. Irzal Arief Wisky, S. Kom., M.Kom.

This research discusses about hotel. Hotel is one of the assets owned in each region, because with the hotel it will attract tourists to visit an area. With the existence of hotels, the tourism sector has increased. In addition, this success must be supported by a good information system in line with current technological advances. The current business strategy is focused on creating trust or trust from customers to hotels. Customers are a very valuable asset for a hotel, if they lose customers, the hotel will lose long-term profits, because the biggest profits come from loyal customers.

*Keywords: Aplikasi, Customer Relationship Management (CRM), Reservation, Hotel, Rumah RB*

## ABSTRAK

**Judul Skripsi** : “**PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI APLIKASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) UNTUK RESERVASI KAMAR PADA HOTEL RUMAH RB**”

**Nama** : **MUHAMMAD RIVALDI**  
**No BP** : **15101152610156**  
**Program Studi** : **Sistem Informasi**  
**Jejang Pendidikan** : **Strata 1 (S1)**  
**Dosen Pembimbing** : **1. Surmayanti, S.Kom., M.Kom.**  
**2. Irzal Arief Wisky, S. Kom., M.Kom.**

Penelitian ini mengenai hotel. Hotel merupakan salah satu asset yang dimiliki pada setiap daerah, karena dengan adanya hotel maka akan menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke suatu daerah. Dengan adanya hotel menjadikan sektor dibidang pariwisata menjadi meningkat. Selain itu kesuksesan ini harus didukung dengan sistem informasi yang baik seiring dengan kemajuan teknologi yang ada pada saat ini. Strategi bisnis saat ini difokuskan pada terciptanya *trust* atau kepercayaan dari pelanggan kepada pihak hotel. Pelanggan adalah *asset* yang sangat berharga bagi sebuah hotel, jika kehilangan pelanggannya maka hotel tersebut akan kehilangan keuntungan jangka panjang, karena keuntungan terbesar adalah dari pelanggan yang loyal.

*Kata kunci: Aplikasi, Customer Relationship Management (CRM), Reservasi, Hotel, Rumah RB*