

## ABSTRAK

- JUDUL** : **PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMASARAN PENJUALAN SPAREPART SERTA BOOKING SERVICE DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA BENGKEL HENG MOTOR PADANG BERBASIS WEB**
- NAMA** : **REFLI ELPAN SURI**
- NOBP** : **19101152610310**
- PROGRAM STUDI** : **SISTEM INFORMASI**
- JENJANG PENDIDIKAN** : **STRATA-1 (S1)**
- PEMBIMBING** : **1. Aggy Pramana Gusman, S.Kom, M.Kom**  
**2. Firdaus, S.Kom, M.Kom**

Bengkel Heng Motor Padang merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa service kendaraan dan penjualan aksesoris sparepart sepeda motor. Melalui suatu penelitian langsung ke Bengkel Heng Motor Padang telah ditemui permasalahan bahwa mahalnya biaya promosi atau pemasaran iklan sehingga pemilik bengkel tidak bisa pemasaran sparepart kapan saja dan banyaknya antrian pemasangan sparepart maupun service motor membuat pelanggan harus menunggu terlalu lama. Oleh karena itu perlu dilakukan Perancangan Sistem Informasi Pemasaran Penjualan Sparepart serta Booking Service dengan menggunakan Metode Customer Relationship Management (CRM) pada Bengkel Heng Motor Padang Berbasis Web adalah sebuah sistem yang dibangun untuk membantu dalam pengelolaan pemasaran, penjualan dan booking service yang dilakukan oleh Bengkel Heng Motor Padang. Sistem ini menggunakan Metode Customer Relationship Management (CRM) yang khusus ditujukan untuk mempermudah proses pemasaran dan penjualan sparepart serta booking service dengan cara menyimpan data pelanggan dan mengelola hubungan antara pemilik Bengkel dengan pelanggan. Sistem ini berbasis web sehingga memungkinkan pelanggan untuk melakukan booking service dan melakukan pemesanan sparepart secara online.

**Kata kunci : Sistem Informasi, Bengkel Heng Motor, Booking Service, CRM**