

ABSTRACT

Title : **IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) ON WEB-BASED SALES OF ELECTRONIC IWAN SHOP GOODS**
Name : **ANUGRAH HIDAYAH**
Reg. Number : **18101152610294**
Field Of Study : **Information System**
Educational level : **SI**
Advisors : **I. Harkamsyah Andrianof, S.Kom., M.Kom.**
II. Dodi Guswandi, S.Kom., M.Kom.

Iwan Elektronik Store customers often find it difficult to access various information regarding product descriptions, price information, and stock availability. Marketing cannot cover a wider area due to the limitations of the promotional delivery media which are still manual. Currently, most people prefer to buy goods in online shops because it is easier to find the goods they want without having to leave the house, we can order the goods we want anywhere without having to come to the store. Therefore, as information technology develops, it is necessary to implement a Customer Relationship Management (CRM) information system for web-based Iwan Elektronik Store sales that can help Iwan Elektronik Stores to increase customer satisfaction and maintain good relations, where Iwan Elektronik Shop customers can View product descriptions for sale, price information, stock availability and place an order for goods. Only from their home or office space, potential buyers can view items, access their information, and order items that are available online. Prospective buyers can save time and costs because they don't need to come to the store or place of transaction.

Kata kunci : PHP,MySQL,CRM

ABSTRAK

Judul : PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA PENJUALAN BARANG TOKO IWAN ELEKTRONIK BERBASIS WEB
Nama : ANUGRAH HIDAYAH
No. BP : 18101152610294
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang Pendidikan : SI
Dosen Pembimbing : I. Harkamsyah Andrianof, S.Kom., M.Kom.
II. Dodi Guswandi, S.Kom., M.Kom.

Pelanggan Toko Iwan Elektronik sering kali sulit untuk mengakses berbagai informasi tentang keterangan produk, informasi harga, dan ketersediaan stok barang. Pemasaran tidak dapat mencakup wilayah yang lebih luas karena keterbatasan media penyampaian promosi yang masih manual tersebut. Saat ini kebanyakan orang lebih memilih membeli barang di *online shop* karena lebih mudah mencari barang yang diinginkan tanpa harus keluar rumah, kita dapat memesan barang yang kita inginkan di mana saja tanpa harus datang ke tokonya. Oleh karena itu, seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkan suatu system informasi *Customer Relationship Management (CRM)* pada penjualan Toko Iwan Elektronik berbasis *web* yang dapat membantu Toko Iwan Elektronik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga hubungan dengan baik, dimana pelanggan Toko Iwan Elektronik dapat melihat keterangan produk yang dijual, informasi harga, ketersediaan stok barang dan melakukan pemesanan barang. Hanya dari rumah atau ruang kantor, calon pembeli dapat melihat barang, mengakses informasinya, dan memesan barang yang tersedia secara *online*. Calon pembeli dapat menghemat waktu dan biaya karena tidak perlu datang ke toko atau tempat transaksi.

Kata kunci : PHP,MySQL,CRM