

ABSTRACT

Title : **IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE INFORMATION SYSTEM USING THE CRM METHOD IN ALVA'S PET SHOP**
Name : **SHINTIA VERONICA**
Reg. Number : **18101152610473**
Major : **INFORMATION SYSTEM**
Education Level : **S1**
Advisors : **HEZY KURNIA, S.KOM, M.KOM**
MASRIADI, S.KOM, M.KOM

Today's business development does not only depend on product quality, but can also be seen in terms of the quality of service provided by a company to its customers. One way that can be done is to retain customers, the quality of service provided by a company is one of the factors that encourage customers to buy products or use the services offered by that company. When talking about customer demands, a good operational department can indeed reduce costs incurred so that customers can get the lowest possible price. However, that alone is considered insufficient for customers because they want more than just services such as convenience, satisfaction from the quality of services provided, and the speed of response from the company. This causes CRM (Customer Relationship Management) to have a large enough role in the success of a company. The complaints experienced by the Pet Shop Alva store are that there is no place for customers to provide an assessment of the services provided by the store and there is a vacancy in the stock of goods that many customers are looking for. Therefore, Pet Shop Alva must be able to provide a place for customers to be able to provide an assessment of their satisfaction as a form of customer service and control the existing stock of goods so that customer desires can be fulfilled. With the existence of a customer service information system using the CRM method, customers can provide an assessment of the satisfaction of the service provided by the Pet Shop Alva store and the shop can also find out the stock of existing goods.

Keywords: Pet Shop, Sistem Informasi Pelayanan Customer Relationship management (CRM)

ABSTRAK

Judul : **PENERAPAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CRM PADA PET SHOP ALVA**

Nama : **SHINTIA VERONICA**

No.Bp : **18101152610473**

Program studi : **SISTEM INFORMASI**

Jenjang Pendidikan : **SI**

Pembimbing : **HEZY KURNIA, S.KOM, M.KOM**
MASRIADI, S.KOM, M.KOM

Perkembangan bisnis sekarang ini tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga dapat dilihat dari segi kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan terhadap pelanggannya. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah mempertahankan pelanggan, kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan merupakan salah satu faktor yang mendorong pelanggan untuk membeli produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Apabila berbicara tentang tuntutan pelanggan, bagian operasional yang baik memang dapat menekan biaya yang dikeluarkan sehingga pelanggan dapat memperoleh harga yang serendah-rendahnya. Akan tetapi, itu saja dirasa kurang cukup bagi pelanggan karena mereka menginginkan yang lebih dari sekedar pelayanan seperti kenyamanan, kepuasan dari kualitas jasa yang diberikan, dan kecepatan respon dari perusahaan. Hal itu menyebabkan CRM (*Customer Relationship Management*) memiliki peranan yang cukup besar dalam kesuksesan suatu perusahaan. Adapun keluhan yang dialami oleh toko Pet Shop Alva yaitu belum adanya tempat bagi pelanggan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko tersebut dan terjadinya kekosongan stok barang yang banyak dicari oleh pelanggan. Oleh karena itu, Pet Shop Alva harus dapat menyediakan tempat bagi pelanggan untuk dapat memberikan penilaian terhadap kepuasannya sebagai salah satu bentuk pelayanan pelanggan dan mengontrol stok barang yang ada agar keinginan pelanggan dapat terpenuhi. Dengan adanya sistem informasi pelayanan pelanggan menggunakan metode CRM pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh toko Pet Shop Alva dan toko juga dapat mengetahui persediaan stok barang yang ada.

Kata Kunci : **Pet Shop, Sistem Informasi pelayanan, *Customer Relationship management* (CRM).**