

ABSTRACT

Title : **DESIGN OF CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) IN MENDA CAKES USING USER CENTERED DESIGN (UCD) METHODS AS AN EFFORT TO KEEP CUSTOMER LOYALTY**

Name : **Fernita Syafitri**

No Bp : **19101152610382**

Study Program : **Information System**

Education Level : **Strata 1 (S1)**

Mentor : **1. Eva Rianti, S.Kom,M.Kom**
2. Irzal Arief Wisky, S.Kom,M.Kom

Menda Cake is a cake shop. This shop sells various types such as birthday cakes, wedding cakes, pastries, and other types of cakes. Menda cakes need to keep up with current technological developments. There needs to be an information system that can make a company last a long time, namely having a Customer Relationship Management (CRM) information system. The basic concept of Customer Relationship Management (CRM) begins with knowing, knowing and exploring what is needed and what customers expect from the company. so that the company can more easily realize what is needed and what is expected by its customers. User Centered Design (UCD) is a design philosophy that places the user at the center of the system development process. The UCD approach has been supported by various techniques, methods, tools, procedures, which help design interactive systems that are more user-centered. Therefore, an information system was formed to conduct transactions using the PHP programming language and MySQL database to solve all existing problems.

***Keywords:* Design, CRM, UCD, MySQL.**

ABSTRAK

Judul : PERANCANGAN CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PADA KUE MENDA MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD) SEBAGAI UPAYA MENJAGA KESETIAAN PELANGGAN

Nama : Fernita Syafitri

No Bp : 19101152610382

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Pembimbing : 1. Eva Rianti, S.Kom, M.Kom
2. Irzal Arief Wisky, S.Kom, M.Kom

Kue Menda merupakan salah satu toko kue. Toko ini menjual berbagai bermacam- macam jenis seperti kue ulang tahun, kue pengantin, kue kering, dan kue jenis lainnya. Kue Menda perlu mengikuti perkembangan teknologi yang berkembang saat ini. Perlu adanya suatu sistem informasi yang dapat membuat suatu perusahaan dapat bertahan lama yaitu memiliki sistem informasi Customer relationship Management (CRM). Konsep dasar Customer Relationship Management (CRM) diawali dengan mengenal, mengetahui dan menggali apa yang dibutuhkan dan apa yang diharapkan pelanggan dari perusahaan . sehingga perusahaan dapat lebih mudah untuk mewujudkan apa yang dibutuhkan dan apa yang diharapkan oleh pelanggannya. User Centered Desain (UCD) merupakan filosofi perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan sistem. Pendekatan UCD telah didukung berbagai teknik, metode, tools, prosedur, yang membantu perancangan sistem interaktif yang lebih berpusat pada pengguna. Oleh karena itu dibentuklah suatu sistem informasi untuk melakukan transaksi dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL untuk menyelesaikan semua permasalahan yang ada.

Kata Kunci: Perancangan, CRM, UCD, MySQL.