

ABSTRACT

TITLE : WEB-BASED CUSTOMER RELATIONSHIP (CRM) IMPLEMENTATION USING PHP PROGRAMMING LANGUAGE AND MYSQL DATABASE (CASE STUDY: MARKETING INFORMATION SYSTEM AT ASIA SPORT STORE)

NAME : ADRIAN SYAHRI MAULANA

NO BP 19101152610672

STUDY PROGRAM : INFORMATION SYSTEM

MENTOR : 1. SRI RAHMAWATI S.KOM,M.KOM

2. MUHAMMAD IKHLAS S.KOM,M.KOM

Internet technology is one of the tools that are often used in every human activity. The participation of technology began to make information processing easier. With the existence of information and communication technology, especially the internet, it is expected to provide more optimal information services. Sales at the Asia Sport store are still carried out face to face, namely waiting for customers to enter the store, both old and new customers. In addition, Asia Sport store does not yet have a system that can improve relationships with customers so that it cannot provide better service. Storage of feedback results or messages with customers is also needed, in order to assist the store in making marketing decisions for subscription products and services in the future. CRM is as a process that helps bring together a lot of information about customers, sales, marketing effectiveness, responsiveness to various programs (promotions) and market trends. The application of the concept of Customer Relationship Management (CRM) can be applied to provide improved service for consumers or members to always splurge. The result is a web-based e-CRM system that can manage customer data, product promotions, product sales, and customer service management that is used to store customer questions and complaints to make good relationships with customers.

Keywords: Customer Relationship, Sales, Service, Marketing, PHP

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI : IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP (CRM) BERBASIS WEB MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL (STUDI KASUS : SISTEM INFORMASI PEMASARAN PADA TOKO ASIA SPORT)

NAMA : ADRIAN SYAHRI MAULANA

NO BP 19101152610672

JURUSAN : SISTEM INFORMASI

PEMBIMBING : 1. SRI RAHMAWATI S.KOM,M.KOM

2.MUHAMMAD IKHLAS S.KOM,M.KOM

Teknologi internet merupakan salah satu alat bantu yang sering digunakan dalam setiap aktivitas manusia. Peran serta teknologi pun dimulai menjadi pengolah informasi menjadi lebih mudah. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi khususnya internet diharapkan dapat lebih memberikan pelayanan informasi secara optimal. Penjualan di toko Asia Sport masih dilakukan secara *face to face* yaitu menunggu pelanggan masuk ke toko baik pelanggan lama maupun baru. Selain itu, toko Asia Sport belum memiliki sebuah sistem yang dapat meningkatkan hubungan dengan para customer sehingga belum dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Penyimpanan hasil feedback atau pesan dengan pelanggan juga dibutuhkan, agar membantu pihak toko dalam pengambilan keputusan pemasaran produk dan pelayanan langganan untuk kedepannya. CRM adalah sebagai proses yang membantu menyatukan banyak informasi tentang pelanggan, penjualan, efektivitas pemasaran, daya tanggap terhadap berbagai program (promosi) dan tren pasar. Penerapan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) dapat diterapkan untuk memberikan peningkatan pelayanan bagi konsumen atau member agar selalu royal. Hasilnya adalah sistem berbasis web e-CRM yang dapat mengelola data pelanggan, promosi produk, penjualan produk, dan pengelolaan layanan pelanggan yang digunakan untuk menyimpan pertanyaan dan keluhan pelanggan untuk membuat hubungan baik dengan pelanggan.

Kata kunci : Customer Relationship, Penjualan, Pelayanan, Pemasaran, PHP