

ABSTRACT

Thesis Title : “Information system design using web-based Customer Relationship Management (CRM). (case study: Arosu Cafe and Resto)”

Student Name : Ahmad Harist Al Fajr

Student Number : 18101152610434

Study Program : Information System

Degree Granted : Strata 1 (S1)

Advisors : I. Guslendra, S.Kom, M.Kom
II. Wifra Safitri, S.Kom, M.Kom

Information systems can be interpreted as daily information transactions that are formed from a set of interconnected components (hardware, software and barainware), with the aim of turning resources into a complete information to support decision making needed in an organization. This Arosu Cafe and Resto sells various types of food and drinks and the prices of these products are cheap compared to prices at other restaurants around it. In this case the author will make a website-based CRM application to make it easier for shop owners to do marketing, sales and service so as to make it easier for customers to find product information available at Arosu Cafe and Resto. The results of the analysis of the literature review state that the implementation of Customer Relationship Management (CRM) can have benefits for companies, namely CRM can help teams to increase customer satisfaction, help increase customer retention, help better internal communications, help optimize marketing, help maximize business performance by increasing opportunity. With the creation of the online web, it is hoped that it can help introduce and market products with a wider market reach so as to increase sales turnover.

Keyword: *Marketing Information System, CRM, website, php, MySQL*

ABSTRAK

Judul Skripsi : “Perancangan sistem informasi dengan metode Customer Relationship Management (CRM) berbasis web pada Cafe dan Resto Arosu”

Nama Mahasiswa : Ahmad Harist Al Fajr

Nomor BP : 18101152610434

Program Study : Information System

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Pembimbing : I. Guslendra, S.Kom, M.Kom
II. Wifra Safitri, S.Kom, M.Kom

Sistem informasi dapat diartikan sebagai transaksi informasi harian yang terbentuk dari sekumpulan komponen saling berhubungan (hardware, software dan barainware), dengan tujuan mengubah sumber daya menjadi sebuah informasi yang utuh untuk menunjang pengambilan keputusan yang dibutuhkan dalam suatu organisasi. Cafe dan Resto Arosu ini menjual berbagai jenis makanan dan minuman dan harga dari produk murah dibandingkan dengan harga di restoran lain yang berada di sekitarnya. Dalam hal ini penulis akan melakukan pembuatan aplikasi CRM berbasis website untuk memudahkan pemilik toko dalam melakukan pemasaran, penjualan dan pelayanan sehingga memberikan kemudahan terhadap pelanggan dalam mencari sebuah informasi produk yang ada pada Cafe dan Resto Arosu. Hasil analisis literature review menyatakan bahwa penerapan Customer Relationship Management (CRM) dapat memiliki manfaat bagi perusahaan yaitu CRM dapat membantu tim untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, membantu meningkatkan retensi pelanggan, membantu komunikasi internal yang lebih baik, membantu mengoptimalkan pemasaran, membantu memaksimalkan kinerja bisnis dengan meningkatkan peluang. Dengan dibuatnya web online tersebut diharapkan dapat membantu memperkenalkan dan memasarkan produk dengan jangkauan pasar yang lebih luas sehingga mampu meningkatkan omset penjualan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Pemasaran, CRM, website , Php, MySQL