

ABSTRACT

Thesis Title : *IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) INFORMATION SYSTEM DEVELOPMENT IN SALES OF GOODS AND SERVICE COMPUTER WEB-BASED CASE STUDY : LATANSA COMPUTER*

Name : Alhamdana Ichsan

No Bp : 20101152610136

Study Program : *Information System*

Education Level : Strata-I (SI)

Mentor : 1. Dr. Agung Ramadhanu, S.Kom, M.Kom.
2. Deri Marse Putra, S.Kom, M.Kom.

The development of business now depends not only on the quality of the product, but also on the quality of the service which encourages customers to buy goods or use the services offered. This research aims to develop a web-based computer sales and service information system on Latansa Computer using PHP programming language and MySQL Database. At Latansa Computer, currently the company's and customer data is still not computerized, so it is difficult for the company to know the needs of customers. The presence of Customer Relationship Management (CRM) can later help the company in the process of sales and service to customers. Customer Relationship Management (CRM) was chosen because of its focus on integrated customer relationship management, providing various promotions to customers in an effort to increase customer satisfaction and increase their loyalty. With a web-based implementation, the system can be accessed through an online platform, allowing customers to interact directly and view product information.

Keywords : CRM, Sales Information System, Promotion, Customer Service, Web, PHP.

ABSTRAK

Judul Skripsi : PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN BARANG DAN SERVICE KOMPUTER BERBASIS WEB STUDI KASUS : LATANSA COMPUTER

Nama : Alhamdana Ichsan

Nobp : 20101152610136

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata I (SI)

Pembimbing : 1. Dr. Agung Ramadhanu, S.Kom, M.Kom.
2. Deri Marse Putra, S.Kom, M.Kom.

Perkembangan bisnis sekarang tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga pada kualitas layanan yang lebih mendorong pelanggan untuk membeli barang atau menggunakan layanan yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk pengembangan sistem informasi penjualan dan *service* komputer berbasis *web* pada Latansa Computer menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL. Pada Latansa Computer saat ini data-data perusahaan dan pelanggan masih belum terkomputerisasi sehingga pihak perusahaan sulit mengetahui kebutuhan pelanggan. Kehadiran *Customer Relationship Management* (CRM) nantinya dapat membantu pihak perusahaan dalam proses pelayanan penjualan maupun jasa kepada pelanggan. *Customer Relationship Management* (CRM) dipilih karena fokusnya pada manajemen hubungan pelanggan yang terintegrasi, memberikan berbagai promosi kepada pelanggan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka. Dengan implementasi berbasis *web*, sistem ini dapat diakses melalui platform *online*, memungkinkan pelanggan untuk berinteraksi langsung dan melihat informasi produk.

Kata kunci : CRM, Sistem Informasi Penjualan, Promosi, Layanan Pelanggan, *Web*, PHP.