

ABSTRACT

TITLE : **DESIGN AND DESIGN OF A CUSTOMER
RELATION MANAGEMENT (CRM)
INFORMATION SYSTEM FOR ORDERING AND
SALES OF ELECTRICAL EQUIPMENT AT
LIGHT ELECTRIC SHOPS USING PHP
PROGRAMMING LANGUAGE AND MYSQL
DATABASE**

NAME : **RIAN GUSTIAN JULHAKIM**

NO BP : **20101152610296**

STUDIY PROGRAM : **INFORMATION SYSTEM**

EDUCATION LEVEL : **SASTRA 1 (S1)**

MENTOR : **1. DR. LARISSA NAVIA RANI, S.KOM, M.KOM
2. HEZY KURNIA, S.KOM, M.KOM**

The Electric Light Shop is a company that operates in the field of ordering and selling electrical equipment. Improving the quality and service of orders and sales at the Electric Light Shop is a priority to meet increasingly complex customer needs. Implementing a Customer Relationship Management (CRM) Information System at the Cahaya Electric Store. From the results of the analysis carried out, the system for ordering and selling electrical equipment at the Cahaya Electric Shop is still done manually, that is, customers come directly to buy at the shop so that the number of customers who come is limited and the transaction process takes a long time. This research aims to analyze the implementation of the CRM Information System in ordering and selling services at Cahaya Listik Shop more optimally. The results of this research indicate that the implementation of the CRM Information System aims to increase customer satisfaction at the Cahaya Electric Store and strengthen business relationships with customers.

Keyword: CRM, Information Systems, Ordering, Sales, Electrical Equipment

ABSTRAK

**JUDUL : RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI
CUSTOMER RELATION MANAGEMENT
(CRM) UNTUK PEMESANN DAN
PENJUALAN PERLENGKAPAN LISTRIK
PADA TOKO CAHAYA LISTRIK DENGAN
MENGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN
PHP DAN DATABASE MYSQL**

NAMA : RIAN GUSTIAN JULHAKIM

NO BP : 20101152610296

PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : SASTRA 1 (S1)

**PEMBIMBING : 1. DR. LARISSA NAVIA RANI, S.KOM,M.KOM
2. HEZY KURNIA, S.KOM, M.KOM**

Toko Cahaya Listrik merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pemesanan dan penjualan perlengkapan listrik. Peningkatan kualitas dan pelayanan pemesanan dan penjualan di toko cahaya listrik menjadi suatu prioritas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks. Mengimplementasikan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) di Toko Cahaya Listrik. Dari hasil analisis yang dilakukan sistem pemesanan dan penjualan alat-alat perlengkapan listrik pada Toko Cahaya Listrik masih dilakukan dengan cara manual, yaitu pelanggan langsung datang membeli ke toko tersebut sehingga jumlah pelanggan yang datang terbatas dan proses transaksi membutuhkan waktu yang lama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi CRM dalam pelayanan pemesanan dan penjualan Toko Cahaya Listrik lebih maksimal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi CRM bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Toko Cahaya Listrik dan mempererat hubungan bisnis dengan pelanggan.

Kata Kunci : CRM, Sistem Informasi, Pemesanan, Penjualan, Perlengkapan Listrik