

ABSTRACT

TITLE : **DESIGNING OF WEB-BASED WITH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) APPLICATION AT BUNDA FARMA PHARMACY 2**

STUDENT NAME : **Salsa Ayu Pratiwi**

STUDENT NUMBER : **20101152610385**

STUDY PROGRAM : **INFORMATION SYSTEM**

DEGREE GRANTED : **STRATA 1 (S1)**

ADVISERS : **1 Dr. Larissa Navia Rani, S.Kom, M.Kom**
2. Hadi Syahputra, S.Kom, M.Kom

Today's intense business competition forces companies to focus on the needs that consumers want and the need for an information system that can help companies survive in the long term, including having systematic customer relationship information, so that customers can find information more easily. This research aims to create a website with the concept of *Customer Relationship Management* (CRM) strategy. It is hoped that the existence of a website can help convey detailed product information to consumers. Apart from that, this website can make it easier for consumers to access the information they need anywhere. The results obtained by implementing an information system with a CRM strategy have improved communication between the pharmacy and customers and customers can find out detailed product information.

Keywords : Planning, CRM, Website, PHP.

ABSTRAK

JUDUL : PERANCANGAN APLIKASI CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA APOTEK BUNDA FARMA 2
BERBASIS WEB

NAMA : Salsa Ayu Pratiwi

NO.BP : 20101152610385

PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA 1 (S1)

PEMBIMBING : 1. Dr. Larissa Navia Rani, S.Kom, M.Kom
2. Hadi Syahputra, S.Kom, M.Kom

Persaingan bisnis yang ketat saat ini memaksa perusahaan untuk fokus pada kebutuhan yang diinginkan konsumen dan kebutuhan akan suatu sistem informasi yang dapat membantu perusahaan bertahan dalam jangka panjang, termasuk memiliki informasi hubungan pelanggan yang sistematis, sehingga pelanggan dapat mencari informasi dengan lebih mudah. Penelitian ini bertujuan membuat website dengan konsep strategi *Customer Relationship Management* (CRM). Diharapkan dengan keberadaan sebuah website dapat membantu menyampaikan informasi produk secara detail pada konsumen. Selain itu dengan website tersebut dapat mempermudah konsumen mengakses informasi yang dibutuhkan dimana saja. Hasil yang diperoleh penerepan sistem informasi dengan strategi CRM sehingga meningkatkan komunikasi antara pihak apotek dengan pelanggan dan pelanggan dapat mengetahui informasi produk secara detail.

Kata kunci: Perancangan, CRM, Website, PHP.