

ABSTRACT

THESIS TITLE : **INTEGRATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN THE ANDROID AND IOS HYBRID BOOKING SYSTEM AT RAFAEL BARBERSHOP USING THE DART PROGRAMMING LANGUAGE AND FIREBASE DATABASE**

NAME : **ADRIAN ALVI YENDRI**

BP NO : **20101152610569**

STUDY PROGRAM : **INFORMATION SYSTEMS**

EDUCATIONAL LEVEL : **STRATEG I (S1)**

MENTOR : **1. Dr. Syafri Arlis, S.Kom, M.Kom**
2. Romi Hardianto, S.Kom, M.Kom

Along with increasing aesthetic demands in appearance, the need for men's hair care is also growing. Modern barbershops not only offer haircut services, but also a variety of other hair treatments, with facilities designed to provide comfort for customers. Rafael Barbershop in the city of Painan, Pesisir Selatan Regency, is one of the hair care service providers that still relies on a manual service ordering system. This often causes customer dissatisfaction because they have to wait a long time due to an inefficient queuing system. To overcome this problem, this research developed a hybrid-based Barbershop service ordering application for the Android and iOS platforms, which is equipped with Customer Relationship Management (CRM) integration. CRM functions as a liaison between customers and the Barbershop, allowing the company to understand more deeply customer needs and complaints. Using the Dart programming language and Firebase database, this application is designed to automate the process of ordering and managing services, providing easier and faster access for management, and increasing customer satisfaction at Rafael Barbershop.

Keywords: Barbershop, service ordering, Customer Relationship Management (CRM), hybrid application, Dart, Firebase, customer satisfaction.

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI : **INTEGRASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM SISTEM PEMBOOKINGAN HYBRID ANDROID DAN IOS PADA RAFAEL BARBERSHOP MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN DART DAN DATABASE FIREBASE**

NAMA : **ADRIAN ALVI YENDRI**

NO BP : **20101152610569**

PROGRAM STUDI : **SISTEM INFORMASI**

JENJANG PENDIDIKAN : **STRATA I (S1)**

PEMBIMBING : **1. Dr. Syafri Arlis, S.Kom, M.Kom**
2. Romi Hardianto, S.Kom, M.Kom

Seiring dengan meningkatnya tuntutan estetika dalam penampilan, kebutuhan akan perawatan rambut pria juga semakin berkembang. Barbershop modern tidak hanya menawarkan layanan pangkas rambut, tetapi juga berbagai perawatan rambut lainnya, dengan fasilitas yang dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Rafael Barbershop di kota Painan, Kabupaten Pesisir Selatan, adalah salah satu penyedia jasa perawatan rambut yang masih mengandalkan sistem pemesanan layanan secara manual. Hal ini sering kali menimbulkan ketidakpuasan pelanggan karena harus menunggu lama akibat sistem antrian yang tidak efisien.

Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini mengembangkan sebuah aplikasi pemesanan layanan Barbershop berbasis hybrid untuk platform Android dan iOS, yang dilengkapi dengan integrasi Customer Relationship Management (CRM). CRM berfungsi sebagai penghubung antara pelanggan dan Barbershop, memungkinkan perusahaan untuk memahami lebih dalam kebutuhan dan keluhan pelanggan. Dengan menggunakan bahasa pemrograman Dart dan database Firebase, aplikasi ini dirancang untuk mengotomatisasi proses pemesanan dan pengelolaan layanan, memberikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi manajemen, serta meningkatkan kepuasan pelanggan di Rafael Barbershop.

Kata Kunci : Barbershop, pemesanan layanan, Customer Relationship Management (CRM), aplikasi hybrid, Dart, Firebase, kepuasan pelanggan.