

ABSTRACT

ZIKRILAH AKBAR, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TO IMPROVE SALES MANAGEMENT AND CUSTOMER SATISFACTION AT RAFANDA MOBILE STORE USING THE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW) METHOD

The development of information technology encourages businesses to improve operational performance and efficiency, including in sales management and customer relationships. Rafanda Ponsel Store still uses a manual system for recording transactions and product promotions, which results in limitations in service and decision-making. Therefore, a web-based information system supported by a Customer Relationship Management (CRM) strategy is needed to improve business efficiency and customer satisfaction. This study aims to build a web-based CRM system that can improve sales management and customer satisfaction at Rafanda Ponsel Store by using the Simple Additive Weighting (SAW) method as a decision-making tool in selecting products that suit customer preferences. This type of research is software engineering with a qualitative approach. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The system is designed using the PHP programming language and MySQL database. The SAW method is used to assist the decision-making process by ranking alternatives based on certain criteria. The results of the study indicate that the CRM system built can help manage sales data efficiently, improve customer service, and facilitate smartphone selection based on price, brand, processor, camera, and RAM criteria. This system also supports a faster and more accurate decision-making process. The implementation of a web-based CRM using the SAW method has proven effective in improving sales management and customer satisfaction at the Rafanda Ponsel Store. This system can be a practical and efficient solution to support the store's operational activities and marketing strategy.

Keywords: *Customer Relationship Management, SAW Method, Sales, Information Systems, Smartphone*

ABSTRAK

ZIKRILAH AKBAR, *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK MENINGKATKAN PENGELOLAN PENJUALAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO RAFANDA PONSEL MENGGUNAKAN METODE *SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING* (SAW)

Perkembangan teknologi informasi mendorong pelaku bisnis untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi operasional, termasuk dalam pengelolaan penjualan dan hubungan pelanggan. Toko Rafanda Ponsel masih menerapkan sistem manual dalam pencatatan transaksi dan promosi produk, yang mengakibatkan keterbatasan dalam pelayanan dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi berbasis web yang didukung oleh strategi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan efisiensi bisnis dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem CRM berbasis web yang mampu meningkatkan pengelolaan penjualan dan kepuasan pelanggan di Toko Rafanda Ponsel dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) sebagai alat pengambilan keputusan dalam pemilihan produk yang sesuai dengan preferensi pelanggan. Jenis penelitian ini adalah rekayasa perangkat lunak dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sistem dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Metode SAW digunakan untuk membantu proses pengambilan keputusan dengan cara melakukan perbandingan alternatif berdasarkan kriteria tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem CRM yang dibangun mampu membantu pengelolaan data penjualan secara efisien, meningkatkan pelayanan pelanggan, serta mempermudah pemilihan smartphone berdasarkan kriteria harga, brand, prosesor, kamera, dan RAM. Sistem ini juga mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat. Implementasi CRM berbasis web dengan metode SAW terbukti efektif dalam meningkatkan pengelolaan penjualan dan kepuasan pelanggan di Toko Rafanda Ponsel. Sistem ini dapat menjadi solusi praktis dan efisien dalam mendukung kegiatan operasional dan strategi pemasaran toko.

Kata kunci: *Customer Relationship Management, Metode SAW, Penjualan, Sistem Informasi, Smartphone*