

ABSTRACT

Title : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB
DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PADA
SUPERMARET ADEA MART MENGGUNAKAN BAHASA
PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL

Name : HIKMATA NADRAH SOBRINA KHAIRA

Reg.Number : 21101152610287

Faculty : ILMU KOMPUTER

Field of study : SISTEM INFORMASI

Educational level : Strata 1(S1)

Advisors : 1. Gushelmi, S.Kom., M.Kom., Ph.D
2. Deri Marse Putra, S.Kom., M.Kom

Information technology plays an important role in improving efficiency and customer satisfaction in the retail industry. Adea Mart supermarket faces challenges in improving customer loyalty and service quality. This research aims to design a web-based information system with the Customer Relationship Management (CRM) method to overcome these problems. The CRM method allows the management and analysis of customer data so that supermarkets can provide more personalized services, such as loyalty programs and special offers. The system is developed using PHP and MySQL, which are efficient in handling customer data and easy to integrate with servers. The results of the study show that this system increases customer loyalty through discount programs and preference analysis. The quality of service has also improved with WhatsApp's live chat feature, more complete product information, and faster transactions. More structured data management supports retrieval.

Keywords: *Information System, Customer Relationship Management (CRM), Customer Loyalty, Service Quality*

ABSTRAK

Judul : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB
DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PADA
SUPERMARET ADEA MART MENGGUNAKAN BAHASA
PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL

Nama : HIKMATA NADRAH SOBRINA KHAIRA

Nobp : 21101152610287

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1(S1)

Pembimbing : 1. Gushelmi, S.Kom., M.Kom., Ph.D
2.Deri Marse Putra, S.Kom., M.Kom

Teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan di industri ritel. Supermarket Adea Mart menghadapi tantangan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan merancang sistem informasi berbasis web dengan metode Customer Relationship Management (CRM) untuk mengatasi permasalahan tersebut. Metode CRM memungkinkan pengelolaan dan analisis data pelanggan sehingga supermarket dapat memberikan layanan lebih personal, seperti program loyalitas dan penawaran khusus. Sistem ini dikembangkan menggunakan PHP dan MySQL, yang efisien dalam menangani data pelanggan serta mudah diintegrasikan dengan server. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini meningkatkan loyalitas pelanggan melalui program diskon dan analisis preferensi. Kualitas layanan juga meningkat dengan fitur live chat WhatsApp, informasi produk yang lebih lengkap, dan transaksi yang lebih cepat. Pengelolaan data yang lebih terstruktur mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat bagi manajemen. Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan sistem informasi ritel dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Rekomendasi pengembangan mencakup peningkatan fitur notifikasi, keamanan data, serta pemeliharaan sistem secara berkala.

Kata kunci: Sistem Informasi, Customer Relationship Management (CRM), Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan