

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI : PERANCANGAN E-COMMERCE DENGAN MENERAPKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN PENJUALAN PADA TOKO JOBINA KITCHEN BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL

NAMA : MUHAMMAD ALIF FA'IQ

NOBP : 21101152610404

FAKULTAS : ILMU KOMPUTER

JURUSAN : SISTEM INFORMASI

PEMBIMBING I : Dr. Febriyanno Suryana S.Kom., MM., M.Kom

PEMBIMBING II : Rahmatia Wulan Dari, S.Kom., M.Kom

Perkembangan teknologi tidak lagi terbatas pada skala lokal, melainkan telah mencapai dimensi global, dengan para pengembang teknologi informasi terus menciptakan inovasi baru yang cepat dan tepat, menjadi pendorong utama dari kemajuan ini. Jobina Kitchen adalah sebuah usaha toko kue yang cukup populer di kota padang toko ini dikenal dengan produk-produk aneka kue dan pastry yang lezat serta tampilannya yang menarik. Pada saat sekarang ini, Toko Jobina Kitchen belum memiliki strategi khusus yang menangani pelayanan dan penjualan, pelayanan dan penjualan produk dilakukan secara manual yaitu dengan cara memberikan informasi mengenai tempat, keistimewaan, dan produk ke calon pelanggan. Sehingga penjualan dengan cara manual tersebut kurang efektif dan memiliki beberapa kekurangan seperti membutuhkan waktu, biaya, dan tenaga serta penyebaran informasi kurang efektif yang menyebabkan pelanggan dapat beralih ke toko lain. Untuk mengatasi masalah ini, penerapan e-commerce yang didukung oleh metode Customer Relationship Management (CRM) menjadi solusi yang tepat. Pelanggan dapat melakukan pemesanan produk secara online tanpa harus datang langsung ke toko. Penggunaan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL memungkinkan penyimpanan serta pengelolaan data produk, pelanggan, transaksi, dan inventory dengan lebih efisien. Sistem yang dibangun tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperluas jangkauan penjualan Jobina Kitchen, menjadikannya lebih kompetitif di pasar yang semakin digital.

Kata Kunci : E-Commerce, Customer Relationship Management, Jobina Kitchen, Website, PHP dan MYSQL.

ABSTRACT

THESIS TITLE : DESIGNING AN E-COMMERCE PLATFORM WITH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TO ENHANCE SERVICE QUALITY AND SALES AT JOBINA KITCHEN, A WEBSITE-BASED APPLICATION USING PHP PROGRAMMING LANGUAGE AND MYSQL DATABASE.

NAME : MUHAMMAD ALIF FA'IQ

ID STUDENT : 21101152610404

FACULTY : COMPUTER SCIENCE

MAJOR : INFORMATION SYSTEMS

ADVISER I : Dr. Febriyanno Suryana S.Kom., MM., M.Kom

ADVISER II : Rahmatia Wulan Dari, S.Kom., M.Kom

The development of technology is no longer limited to a local scale; it has reached a global dimension, with information technology developers continuously creating fast and precise innovations that serve as the main drivers of this progress. Jobina Kitchen is a popular bakery business in Padang City, known for its delicious variety of cakes and pastries, as well as their appealing presentation. Currently, Jobina Kitchen does not have a specific strategy for handling service and sales; the service and sales of products are conducted manually by providing information about the location, specialties, and products to potential customers. As a result, this manual sales approach is less effective and has several drawbacks, such as requiring time, cost, and effort, along with ineffective information dissemination that may cause customers to switch to other stores. To address this issue, the implementation of e-commerce supported by Customer Relationship Management (CRM) methods is an appropriate solution. Customers can place orders online without having to visit the store in person. The use of PHP programming language and MySQL database allows for more efficient storage and management of product, customer, transaction, and inventory data. The system that has been developed not only enhances the quality of service but also expands the sales reach of Jobina Kitchen, making it more competitive in an increasingly digital market.

Keywords: E-Commerce, Customer Relationship Management, Jobina Kitchen, Website, PHP, and MySQL.