ABSTRAK

JUDUL	**:**	**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMASARAN DENGAN MENERAPKAN METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA TOKO SARANA SMARTPHONE MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN *DATABASE* MYSQL**
NAMA	**:**	**AGUSTIKA MAYU**
NO.BP	**:**	**21101152610411**
FAKULTAS	**:**	**ILMU KOMPUTER**
JURUSAN	**:**	**SISTEM INFORMASI**
PEMBIMBING	**:**	**1. Dr. Guslendra, S.Kom, M.Kom**
		2. Deri Marse Putra, S.Kom, M.Kom

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong transformasi di berbagai sektor, termasuk bidang pemasaran dan manajemen hubungan pelanggan. Dalam menghadapi dinamika pasar digital yang kompetitif, implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis sistem informasi menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, serta loyalitas pelanggan. Toko Sarana Smartphone, sebagai objek penelitian, masih mengandalkan proses manual dalam pengelolaan data dan interaksi pelanggan, sehingga mengalami kendala dalam pelayanan dan pemasaran. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi pemasaran berbasis web yang terintegrasi dengan metode CRM menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL. Hasil yang diharapkan dari pengembangan sistem ini adalah peningkatan kualitas pelayanan melalui fitur-fitur digital seperti pemesanan *online*, pengelolaan diskon, komunikasi langsung, dan umpan balik pelanggan, sehingga mampu memperkuat hubungan pelanggan dan meningkatkan daya saing toko di era *digital*.

Kata Kunci *:* Sistem Informasi, *Customer Relationship Management*, Web, PHP, MySQL

ABSTRACT

TITLE	***:***	***PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMASARAN DENGAN MENERAPKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA TOKO SARANA SMARTPHONE MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL***
NAME	***:***	***AGUSTIKA MAYU***
NO.BP	***:***	***21101152610411***
FACULTY	***:***	***COMPUTER SCIENCE***
DEPARTMENT	***:***	***INFORMATION SYSTEMS***
ADVISORS	***:***	***1. Dr. Guslendra, S.Kom, M.Kom***
		2. Deri Marse Putra, S.Kom, M.Kom

The rapid development of information technology has driven transformation across various sectors, including marketing and customer relationship management. In the face of a highly competitive digital market, implementing Customer Relationship Management (CRM) through information systems has become a key strategy to improve operational efficiency, service quality, and customer loyalty. Sarana Smartphone Store, the subject of this research, still relies on manual processes for data management and customer interaction, leading to inefficiencies in service and marketing. This study aims to design a web-based marketing information system integrated with the CRM method using PHP programming language and MySQL database. The expected outcome of this system development is enhanced service quality through digital features such as online ordering, discount management, live chat, and customer feedback, thereby strengthening customer relationships and increasing the store's competitiveness in the digital era.

Keywords *: Information System, Customer Relationship Management, Web, PHP, MySQL.*