

## **ABSTRAK**

### **ROSI PUTRI ANGGUNSARI, PERANCANGAN APLIKASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* UNTUK MENINGKATKAN PEMASARAN UMKM IKAN KERING**

Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang. Dengan menggunakan strategi dan teknologi ini dapat mengelola dan menganalisis interaksi pelanggan, serta data di seluruh siklus hidup pelanggan. Biasanya UMKM ikan kering ini dipasarkan secara konvensional di pasar atau di warung-warung sehingga masyarakat yang ingin membeli ikan kering dan tidak ada di daerahnya kesulitan dalam mencari ikan kering yang dibutuhkan. *Customer Relationship Management (CRM)* adalah proses yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan hubungan bisnis dengan pelanggan. Tujuannya adalah menarik perhatian pelanggan, mempertahankan pelanggan dan mendapatkan keuntungan. Dalam penelitian ini, aplikasi *Customer Relationship Management* berbasis *web* ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *MySQL*. Dengan aplikasi ini, bisa dapat menjadi media promosi yang efektif dan efisien serta dapat menjalin hubungan dengan konsumen sehingga dapat meningkatkan pemasaran dan memperoleh keuntungan serta dapat mempertahankan pelanggan.

**Kata Kunci : Pemasaran, UMKM Ikan Kering, *Customer Relationship Management (CRM)***