

ABSTRAK

**Judul: PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN BAHAN
TEXTILE DENGAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB MENGGUNAKAN BAHASA
PEMOGRAMAN PHP DAN MYSQL PADA REFFAN HOUSE TEXTILE**

Nama : Erik Sandana
No. BP : 16101152610655
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
Pembimbing : 1. Fajrul Islami, M.Kom
2. Annisak Izzaty Jamhur, M.Kom

Penggunaan sistem manajemen untuk membina hubungan dengan pelanggan, di antaranya dengan menggunakan sistem Customer Relationship Management (CRM), banyak dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk memenangkan persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial CRM dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Reffan House Textile. Peningkatan nilai CRM dapat dilakukan dengan cara meningkatkan Kualitas Pelayanan produk, melakukan kontak-kontak secara rutin dengan pelanggan serta menyediakan media komunikasi langsung dengan pelanggan dll, sehingga dapat meningkatkan relasi dengan para pelanggan serta menjaga loyalitas konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan jenis penelitiannya adalah deskriptif dan tindakan. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan proses bisnis yang berjalan di Reffan House Textile, Penelitian tindakan untuk melakukan perbaikan proses bisnis dan selanjutnya melakukan perancangan sistem informasi berbasis WEB dan CRM.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Textile, Customer Relationship Management