

## **ABSTRAK**

**JUDUL SKRIPSI : PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT PADA TITIA MAKEUP  
GALLERY MENGGUNAKAN METODE USER  
CENTERED DESIGN SEBAGAI UPAYA  
MENJAGA KESETIAAN PELANGGAN**

**NAMA : MUHAMMAD DWIANDA HANAFI**

**NOBP : 17101152610475**

**PROGRAM : SISTEM INFORMASI  
STUDI**

**JENJANG : STRATA 1 (S1)**

**PENDIDIKAN**

**PEMBIMBING : 1. RINI SOVIA, S.KOM, M.KOM.  
2. HARKAMSYAH ANDRIANOF, S.KOM,  
M.KOM.**

Penerapan TI bagi perusahaan mempunyai peran penting dan dapat menjadi strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan dalam bersaing. Agar kebutuhan konsumen semakin nyaman , cepat , dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.oleh karena itu , dengan memanfaatkan teknologi yang ada pada era ini akan memberikan kemudahan – kemudahan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk menarik costumers. Laporan tugas akhir ini akan menguraikan pembuatan perangkat lunak dengan menggunakan metode User Centered Design (UCD) yang merupakan pengguna sebagai pusat pengembangan sistem. Dengan metode ini dapat memperoleh hasil berupa terwujudnya sebuah

aplikasi Customer Relationship Management untuk mempermudah dan mengoptimalkan pelayanan

**Kata Kunci : *Customer Relationship Management, User Centered Design, PHP, Database, MYSQL***