

ABSTRACT

Title : **DESIGN AND DEVELOPMENT OF WEB BASED CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT APPLICATION IN BADAN URUSAN LOGISTIK (BULOG) DIVRE SUMBAR**

Name : **DITIO ALFATIH SULTAN**

Study Number : **16101152610457**

Study Program : **Information System**

Degree Granted : **Strata 1 (S1)**

Advisors : **1. Wifra Safitri, S.Kom, M.Kom**
2. Larissa Navia Rani, S.Kom, M.Kom

Research has been carried out at the West Sumatra Regional Divre Bulog where the problems used as the basis of this research are how to increase sales and increase customer loyalty to the West Sumatra Regional Divre Bulog. With the process of direct observation in the field, there have been weaknesses of the ongoing system. Although not as a whole, it leads to more specific problems, it is hoped that it can help these problems. The author designed a web-based information system with the concept of a customer relationship management (CRM) strategy because this information system will make it easier for Shakira Muslim Fashion Stores to make sales and increase customer loyalty. In designing this system, the programming language PHP, UML and MySQL database is used, with the design of this web-based information system can increase sales and increase customer loyalty to Bulog Divre West Sumatra.

Keywordi : Information System, website, CRM, PHP, MySQL

ABSTRAK

Judul Skripsi : PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN APLIKASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
BERBASIS WEB PADA BADAN URUSAN
LOGISTIK (BULOG) DIVRE SUMBAR.

Nama : DITIO ALFATIH SULTAN

NoBp : 16101152610473

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Pembimbing : 1. Wifra Safitri, S.Kom, M.Kom
2. Larissa Navia Rani, S.Kom, M.Kom

Telah dilakukan penelitian pada Bulog Divre Sumbar dimana permasalahan yang dijadikan sebagai dasar dalam penelitian ini yaitu bagaimana cara meningkatkan penjualan dan meningkatkan loyaltitas pelanggan terhadap Bulog Divre Sumbar. Dengan proses observasi secara langsung kelapangan, telah mendapatkan kelemahan dari sistem yang sedang berjalan. Walaupun secara tidak keseluruhan namun lebih mengarah pada masalah spesifik, tetapi diharapkan dapat membantu permasalahan tersebut. Penulis merancang sistem informasi berbasis *web* dengan konsep *strategy customer relationship management* (CRM) Karena dengan sistem informasi ini akan mempermudah Toko Shakira Fashion Muslim dalam melakukan penjualan dan meningkatkan loyaltitas pelanggan. Dalam merancang sistem ini digunakan Bahasa pemrograman PHP, UML dan *database* MySQL, dengan dirancangnya sistem informasi berbasis *web* ini dapat meningkatkan penjualan dan meningkatkan loyaltitas pelanggan pada Bulog Divre Sumbar.

Kata kunci : Sistem informasi, website, CRM, PHP, MySQL