

ABSTRACT

TITTLE : **IMPLEMENTATION OF CUSTOMER METHODS
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) WEB
BASED ON CV. BINTANG TIGA USING A
PROGRAMMING LANGUAGE PHP AND
MYSQL DATABASE**

NAME : **DIO TRI EKA PUTRA**

STUDY NUMBER : **17101152610313**

STUDY PROGRAM : **INFORMATION SYSTEM**

DEGREE GRANTED : **STRATA 1 (S1)**

ADVISORS : **1. SURMAYANTI, S.KOM, M.KOM
2. LARISSA NAVIA RANI, S.KOM, M.KOM**

The use of management systems to build relationships with customers, including by using a Customer Relationship Management (CRM) implementation, is mostly done by company management to win the competition. This study aims to determine the simultaneous and partial effect of CRM and Service Quality on Consumer Loyalty in CV. Bintang Tiga. Increasing the value of CRM can be done by improving product service quality, making regular contacts with customers and providing direct communication media with customers, etc., so as to improve relationships with customers and maintain customer loyalty. The method used in this research is qualitative, with the type of research is descriptive and action. The purpose of descriptive research is to describe the business processes that run in CV. Bintang Tiga, action research to improve business processes and then to design information systems based on WEB and CRM.

Keywords: Information System, Implementation, Customer Relationship Management, Web.

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI : **IMPLEMENTASI METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* BERBASIS WEB PADA CV. BINTANG TIGA MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL**

NAMA : **DIO TRI EKA PUTRA**

NO BP : **17101152610313**

PROGRAM STUDI : **SISTEM INFORMASI**

JENJANG PENDIDIKAN : **STRATA 1 (S1)**

PEMBIMBING : **1. SURMAYANTI, S.KOM, M.KOM**
2. LARISSA NAVIA RANI, S.KOM, M.KOM

Penggunaan sistem manajemen untuk membina hubungan dengan pelanggan, di antaranya dengan menggunakan implementasi 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 CV. Bintang Tiga. 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 CV. Bintang Tiga, Penelitian tindakan untuk melakukan perbaikan proses bisnis dan selanjutnya melakukan perancangan sistem informasi berbasis WEB dan CRM.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Implementasi, Customer Relationship Management, Web.