

ABSTRACT

TITLE : "APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) IN THE STRATEGY OF MOTOR REPAIR SERVICES IN TOLE MOTOR WORKSHOPS"
NAME : ANGGIA OVISTA
NOBP : 18101152610055
FACULTY : ILMU KOMPUTER
DEPARTMENT : SYSTEM INFORMASI
SUPERVISOR : 1. DR. ERDISNA, S.KOM, M.KOM
2. WIFRA SAFITRI, S.KOM, M.KOM

Bengkel Tole Motor is one of the providers of motorcycle repair services. In addition to providing repair services, the Tole Motor Workshop also sells motorcycle spare parts. In improving service efforts to its customers, Tole Motor Workshop seeks to provide convenience for customers to process the *Booking* schedule they want in the midst of busy customers. The approach taken to achieve the objectives of this research is to perform Customer Relationship Management (CRM) or what can be called customer relationship management. Customer Relationship Management (CRM) is a company strategy to maintain customer loyalty so that customers can return and eventually become regular customers in the company. This study describes the design of a motorcycle repair service information system using the PHP programming language and MySQL database. The results of this study provide information about the *Booking* schedule, bring up information on estimated service costs, price information and spare parts availability, and other information. So that this research succeeded in designing a model of a motorcycle repair service system that suits the needs of consumers.

Keywords : *Information System, Php, Customer Relationship Management (CRM), Workshop, Booking Schedule*

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI :”PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DALAM STRATEGI LAYANAN JASA PERBAIKAN MOTOR PADA BENGKEL TOLE MOTOR”

NAMA MAHASISWA : ANGGIA OVISTA

NOBP : 18101152610055

PROGRAM STUDI : Sistem Informasi

JENJANG PENDIDIKAN : Strata 1 (S1)

PEMBIMBING : 1. DR.ERDISNA,S.KOM,M.KOM
2. WIFRA SAFITRI,S.KOM,M.KOM

Bengkel Tole Motor adalah salah satu penyedia layanan jasa perbaikan motor. Selain menyediakan jasa perbaikan Bengkel Tole Motor juga menjual sparepart sepeda motor. Dalam meningkatkan upaya pelayanan terhadap pelanggannya Bengkel Tole Motor berupaya memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan proses jadwal *Booking* yang mereka inginkan di tengah-tengah kesibukan para pelanggan. Pendekatan yang dilakukan guna mencapai tujuan penelitian ini adalah dengan melakukan Customer Relationship Management (CRM) atau yang dapat disebut dengan pengelolaan hubungan pelanggan. Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu strategi perusahaan untuk menjaga loyalitas pelanggan agar pelanggan dapat kembali dan akhirnya menjadi pelanggan tetap diperusahaan. Penelitian ini memaparkan tentang perancangan sistem informasi layanan perbaikan motor dengan menggunakan bahasa pemrograman php dan database MySQL. Hasil dari penelitian ini memberikan informasi mengenai jadwal *Booking*, memunculkan informasi perkiraan biaya pelayanan, informasi harga dan ketersediaan sparepart, dan informasi lainnya. Sehingga penelitian ini berhasil merancang model sistem layanan perbaikan motor yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Kata Kunci : *Sistem Informasi, Php, Customer Relationship Management (CRM), Bengkel, Jadwal Booking*