

ABSTRACT

TITLE : **ANALISA PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI PEMESANAN SECARA ONLINE BERBASIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP**

STUDENT NAME : **KHOFIFAH IDRIANI SUWARDI**

STUDENT NUMBER : **18101152610076**

DEGRE GRANTED : **SISTEM INFORMASI**

JENJANG PENDIDIKAN : **STRATA (S1)**

ADVISER : **1. RINI SOVIA, S.Kom, M.Kom**
2. ROMI HARDIANTO, S.Kom, M.Kom

The role of information technology is very important in the development of the business world. Followed by the rapid development of technology, information systems, and science, business people are trying to improve their capabilities and advantages by mobilizing all existing potential. Establishing a good relationship with customers is more important than making them sales targets. One way to build relationships with these customers is to build a Customer Relationship Management (CRM) system that is used to increase customer satisfaction. For this reason, we need a way so that companies can know their customers better, so that they can serve them better. The implementation of the Customer Relationship Management (CRM) system in this study lies in ordering online to reach consumers in promotion and transactions.

Keywords: Sales, Ordering, Online, CRM

ABSTRAK

JUDUL : **ANALISA PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI PEMESANAN SECARA ONLINE BERBASIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP**

NAMA : **KHOFIFAH IDRIANI SUWARDI**

NO. BP : **18101152610076**

PROGRAM STUDI : **SISTEM INFORMASI**

JENJANG PENDIDIKAN : **STRATA (S1)**

PEMBIMBING : **1. RINI SOVIA, S.Kom, M.Kom**
2. ROMI HARDIANTO, S.Kom, M.Kom

Peranan teknologi informasi sangat penting dalam perkembangan dunia bisnis. Diikuti dengan pesatnya perkembangan teknologi, sistem informasi, dan ilmu pengetahuan mengakibatkan para pelaku bisnis berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka dengan mengerahkan seluruh potensi yang ada. Menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan adalah lebih penting dibanding menjadikan mereka target penjualan. Salah satu cara menjalin hubungan dengan pelanggan tersebut adalah dengan membangun sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk itu, diperlukan suatu cara agar perusahaan dapat mengetahui pelanggannya secara lebih baik, sehingga mampu melayani mereka dengan lebih baik pula. Implementasi sistem *Customer Relationship Management* (CRM) pada penelitian ini terletak pada pemesanan secara *online* untuk menjangkau konsumen dalam berpromosi dan bertransaksi.

Kata Kunci : Penjualan, Pemesanan, *Online*, CRM