

## ABSTRACT

**THESIS TITLE : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN PADA KOSMETIK JGLOW DENGAN METODE CRM**

**STUDENT NAME : RITA MELANI LISTIAN**  
**STUDENT NUMBER : 18101152610142**

**STUDY PROGRAM : INFORMATION SYSTEM**  
**DEGREE GRANTED : STRATA 1 (S1)**

**ADVISORS : 1. DR. JHON VERI, S. KOM, M. KOM.**  
**2. AGUNG RAMADHANU, S. KOM, M. KOM.**

Distributor Jglow 04 Bandung City is a clinic and distributor that provides packaging for cosmetic products. Jglow has 2 clinics and 14 distributors spread across the city of Bandung, especially the distributor Jglow 04 is a subsidiary of the Jglow clinic in Kel. Kebon Jayanti, Kec. Kiara Condong, Bandung. The business he founded is very creative and innovative as a distributor of jglow 04, there are still obstacles in the jglow customer service in resolving customer complaints, the admin has problems. This happens because customer complaints are submitted via SMS to the admin with a long queue of long responses. Then the complaint will be submitted to the distributor to be consulted again with the jglow clinic doctor. Therefore, customers feel lacking in consulting services and many customers do not make repeat purchases because the complaints submitted are not responded to quickly. Previously, online services were only through social media, namely Facebook, WhatsApp, and Instagram. Therefore, the author provides a solution to overcome the problems of the jglow 04 distributor by developing a system based on the Customer Relationship Management (CRM) method using the PHP and Mysql programming languages for online services at the jglow 04 distributor. In order to help work more efficiently and develop business. From the system created, namely the Customer Relationship Management (CRM) method, the results can provide services to customers freely by asking the owner or system admin, without any boundaries between customers and owners. In addition, it also makes it easier for online customers to view products and product descriptions. The author hopes that the system created can provide many benefits for the jglow 04 distributor in Bandung so that it can develop and be more advanced.

Keywords: Customer Relationship Management (CRM), PHP, MySql.

## ABSTRAK

**JUDUL : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN PADA KOSMETIK JGLOW DENGAN METODE CRM**

**NAMA : RITA MELANI LISTIAN**  
**NOMOR BP : 18101152610142**  
**PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI**  
**PEMBIMBING : 1. DR. JHON VERI, S. KOM, M. KOM.**  
**2. AGUNG RAMADHANU, S. KOM, M. KOM.**

Distributor Jgflow 04 Kota Bandung merupakan sebuah klinik dan distributor yang menyediakan pengemasan produk kosmetik. Jgflow memiliki 2 klinik dan 14 distributor yang tersebar di Kota Bandung khususnya distributor jgflow 04 merupakan anak klinik dari jgflow yang berada di Kel. Kebon Jayanti, Kec. Kiara Condong Bandung. Usaha yang didirikannya sangat kreatif dan inovatif sebagai distributor jgflow 04 masih terdapat permasalahan dalam pelayanan pelanggan jgflow dalam menyelesaikan keluhan pelanggan admin mengalami hambatan. Hal ini terjadi karena keluhan pelanggan disampaikan melalui pesan text ke admin dengan antrian panjang respon lama. Kemudian keluhan tersebut akan disampaikan kepada distributor untuk dikonsultasikan lagi dengan dokter klinik jgflow. Oleh karena itu, pelanggan merasa kurang dalam pelayanan konsultasi dan banyak pelanggan yang tidak melakukan pembelian kembali karena keluhan yang disampaikan tidak direspon dengan cepat. Sebelumnya pelayanan online hanya lewat media sosial yaitu *facebook*, *whatsapp*, dan *instagram*. Maka dari itu penulis memberikan solusi untuk mengatasi masalah pada distributor jgflow 04 tersebut dengan membuat sistem berbasis metode Customer Relationship Management (CRM) menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *Mysql* untuk pelayanan secara online pada distributor jgflow 04. Agar dapat membantu pekerjaan yang lebih efisien dan mengembangkan usaha tersebut. Dari sistem yang dibuat yaitu dengan metode *Customer Relationship Management (CRM)* hasilnya adalah dapat memberikan layanan pelanggan untuk bebas bertanya kepada owner atau admin dari sistem tersebut, tanpa adanya batas antara pelanggan dan pemilik. Selanjutnya juga memudahkan pelanggan secara online untuk melihat produk beserta deskripsi produk. Penulis mengharapkan agar sistem yang dibuat dapat memberi banyak manfaat untuk distributor jgflow 04 kota Bandung ini agar bisa berkembang dan lebih maju.

Keywords: Customer Relationship Management (CRM), PHP, MySql.