

INTISARI

PENERAPAN SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI ISTANA PONDOK DURIAN

oleh

MUHAMMAD RIZAKWAN HAFIZ

(1711050045)

Istana Pondok Durian merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan khususnya makanan dan minuman. Saat ini perusahaan masih mengalami kesulitan dalam melakukan pendekatan terhadap pelanggan. Sistem yang dibuat adalah sistem informasi berbasis website yang menerapkan strategi Customer Relationship Management (CRM). dalam pembuatannya digunakan metodologi prototype menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung pada saat analisis kebutuhan. dalam perancangannya menggunakan Data Flow Diagram (DFD) yang menggambarkan aliran data yang berjalan dan Entity Relationship Diagram (ERD) untuk menggambarkan hubungan antar tabel pada database. Sistem ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, HTML, JAVASCRIPT, dan databasenya menggunakan PHP Myadmin. Dengan adanya CRM perusahaan dapat melayani pelanggan dengan baik serta tetap mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Sistem Informasi, CRM, Website, Prototype

ABSTRACT

**PENERAPAN SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
DI ISTANA PONDOK DURIAN**

by:

MUHAMMAD RIZAKWAN HAFIZ

(1711050045)

Istana Pondok Durian is a company engaged in sales, especially food and beverages. Currently the company is still experiencing difficulties in approaching customers. The system created is a website-based information system that implements a Customer Relationship Management (CRM) strategy. In its manufacture, the prototype methodology is used to provide a sequential or sequential software lifeflow approach starting from analysis, design, coding, testing, and supporting stages at the time of requirements analysis. in its design using a Data Flow Diagram (DFD) which describes the current flow of data and Entity Relationship Diagram (ERD) to describe the relationship between tables in the database. This system is made using the programming language PHP, HTML, JAVASCRIPT, and the database uses PHP Myadmin. With CRM companies can serve customers well and maintain customer loyalty.

Keywords: Information System, CRM, Website, Prototype