

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze and design a database to support the information needs of hospitals, especially in Customer Relationship Management (CRM). The method used is the method of collecting data by using data searching techniques that include interviews, document study, observation and literature study. Then the research uses the methods of analysis and database design database design that includes conceptual, logical, and physical. The conclusion the database system capable of storing data is integrated, hospital information needs, and improve health services to the customers in this patient in particular and society in general. Conclusions that can be gained from this research is the existence of this database system so the hospital can manage customer data and conducted transaksi customers, improve the effectiveness in obtaining customer satisfaction and loyalty where customers are able to promote his experience to new customers, and become a hospital options through improved health services to the community.

Keywords: *system, database, data, CRM*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan merancang basis data untuk mendukung kebutuhan informasi rumah sakit khususnya pada Customer Relationship Management (CRM). Metode yang digunakan adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan teknik pencarian data yang meliputi wawancara, mempelajari dokumen, observasi, dan studi kepustakaan. Kemudian penelitian ini juga menggunakan metode analisis dan perancangan basis data yang mencakup perancangan basis data secara konseptual, logikal, dan fisikal. Hasil yang dicapai adalah system basis data yang mampu menyimpan data terintegrasi, memenuhi kebutuhan informasi rumah sakit, dan meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap pelanggan dalam hal ini pasien khususnya dan masyarakat umumnya. Simpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah dengan adanya sistem basis data ini, maka rumah sakit dapat mengelola data pelanggan dan transaksi yang dilakukan pelanggan, meningkatkan efektifitas dalam mendapatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di mana pelanggan tersebut dapat mempromosikan pengalamannya terhadap pelanggan baru, dan menjadi rumah sakit pilihan melalui peningkatan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.

Kata kunci: *sistem, basis, data, CRM*