

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Ganjil tahun 2011/2012

ANALISA DAN PERANCANGAN E-CRM UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PT SURYA TERANG PRATAMA

Kevin Hansjaya 1200960045

Anthony Sutanto 1200960801

Luthfi Mohamad Latief 1200968546

Kelas/kelompok : 07 PAM/07

Abstrak

TUJUAN PENULISAN, adalah sebagai rancangan aplikasi *Customer Relationship Management* berbasis web pada PT. Surya Terang Pratama yang bergerak dibidang supplier.

METODOLOGI PENELITIAN menggunakan metode analisis dengan mengumpulkan data melalui wawancara dengan pihak perusahaan, analisis proses bisnis yang berjalan, penyebaran kuisisioner, kemudian mengidentifikasi kebutuhan informasi dan perancangan sistem dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP.

HASIL YANG DICAPAI adalah berupa aplikasi website dan fitur yang sesuai dengan kebutuhan, baik pihak perusahaan maupun pelanggan sehingga dapat mempererat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan. Terutama dalam hal pelayanan terhadap pelanggan sehingga pelanggan dapat menjadi loyal terhadap perusahaan dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

SIMPULAN adalah sistem ini dapat memberikan pelayanan pada pelanggan sehingga dapat meningkatkan interaksi antara perusahaan dengan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : *customer relationship management*, pelayanan, e-crm, pelanggan