ABSTRAK

Informasi merupakan sesuatu yang ingin diketahui oleh pengguna guna mengetahui informasi yang diinginkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat peranan Teknologi Sistem Informasi terhadap Keberhasilan pelaksanaan Costmer Relationship Management pada Program Studi Manajemen Unikom Bandung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan asosiatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini *non-probability sampling*. Sampel diambil secara *insidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan kuesioner. Metode pengolahan data adalah analisis korelasi dan determinasi. Pengujian validitas dan reliabilitas instrument menggunakan analisis korelasi dan α cronbach. Hubungan antara Teknologi Sistem Informasi dengan keberhasilan pelaksanaan Costumer Relationship Management, dianalisis menggunakan analisis korelasi pearson.

Hasil penelitian menunjukkan 43,25% responden setuju, bahwa Teknologi Sistem Informasi website telah berjalan baik. Tingkat kepuasan responden atas implementasi system tersebut hanya mencapai 0,81. Nilai ini menujukkan tingkat kepuasan mahasiswa masih rendah. Korelasi antara Teknologi Sistem Informasi website dan kepuasan mahasiswa adalah 0,420. Nilai ini menunjukkan hubungan yang bermakna antara Sistem Informasi Website dengan keberhasilan pelaksanaan *Costumer Relationship Management*. Peranan Teknologi Sistem Informasi website terhadap keberhasilan *Costumer Relationship Management* adalah 17,64%. Peranan ini cukup kecil.

Kata Kunci : Teknologi Sistem informasi Website, CRM, Kepuasan dan tingkat pelayanan.