ABSTRAK

PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DI METRO LAUNDRY

Oleh :

AANG GUSTIJAR

10111720

Metro Laundry merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang jasa Laundry dry dengan konsep berdasarkan jumlah berat (kg) atau satuan. Hingga tahun 2015 Metro laundry telah memiliki 3 cabang yang tersebar didaerah Bandung, diantaranya: Sukabirus, Asrama Telkom, dan Cikoneng sebagai pusat. Mayoritas pelanggan Metro laundry adalah mahasiswa. Namun, saat ini Metro laundry telah bekerja sama dengan Asrama dan Hotel di daerah Bandung.

Customer Relationship management (CRM) adalah jenis manajemen yang membahas mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan yang dapat membantu perusahaan dalam proses managemen pelanggan, sehingga perusahaan memiliki nilai yang baik dimata pelanggan. Sebuah perusahaan harus memiliki strategi yang cerdik untuk mempertahankan posisinya. Salah satu Point yang mempengaruhi keberlangsungan sebuah perusahaan adalah bagaimana pangsa pasarnya tetap diminati oleh pelanggan.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas maka dibutuhkan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* di Metro Laundry berbasis web agar memudahkan pelanggan dalam mengakses sistem. Adapun jenis CRM yang dibangun adalah Analitikal. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat membantu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi Metro Laundry.

Kata Kunci : Metro Laundry, *Customer relationship Management*, Sistem Informasi, Sistem Informasi berbasis web.