

**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA
PT. CIPTA GAYA KREASINDO**

SKRIPSI

Program Studi SISTEM INFORMASI



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2018**

**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA PT. CIPTA
GAYA KREASINDO**



ABSTRAK

Tulisan ini menjelaskan tentang Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan pada PT. Cipta Gaya Kreasindo. Manajemen Hubungan Pelanggan dilakukan untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada dan membuka peluang untuk mendapatkan pelanggan baru. Kendala yang dialami yaitu dalam hal berkomunikasi dengan pelanggannya, baik secara langsung maupun tidak langsung, kurangnya pengetahuan pelanggan mengenai harga terbaru karena kurangnya sosialisasi dari perusahaan. Adapun salah satu penyelesaian dari masalah dan kendala tersebut ialah dengan menggunakan metode *waterfall*. Dengan metode ini diharapkan perusahaan dapat meningkatkan sekaligus mempertahankan hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi lebih baik dan sistem yang dirancang dapat membantu mempermudah pelanggan dalam berkomunikasi dan mendapatkan informasi.

Kata Kunci : Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan pada PT. Cipta Gaya Kreasindo

ABSTRACT

This paper explains about the Analysis and Design of Customer Relationship Management Information Systems at PT. Cipta Gaya Kreasindo. Customer Relationship Management is carried out to retain existing customers and open opportunities for new customers. Constraints experienced are in terms of communicating with their customers, both directly and indirectly, lack of customer knowledge about the latest prices due to lack of socialization from the company. As for one of the solutions to these problems and constraints is to use the waterfall method. With this method it is expected that the company can improve and maintain a better corporate relationship with customers and a system that is designed to help facilitate customers in communicating and getting information.

Keywords: Analysis and Design of Customer Relationship Management Information System at PT. Cipta Gaya Kreasindo