

## **ABSTRAK**

### **SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* BERBASIS WEB**

(Studi Kasus : Deandra Tenda Bandarlampung )

*Information System of Customer Relationship Management Based on Web*

*(Case Study : Deandra Tenda Bandarlampung)*

**Oleh  
Siska Silvia  
13311978**

Kantor Deandra Tenda Bandarlampung sebagai tempat penelitian merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penyewaan tenda di Bandarlampung, pada Deandra Tenda ada beberapa layanan yang disediakan salah satunya yaitu layanan keluhan pelanggan yang memungkinkan pelanggan untuk tidak datang langsung ke kantor untuk menyampaikan keluhan. Pada pelayanan keluhan tersebut terdapat masalah yaitu pelanggan harus mdatang terlebih dahulu ke kantor atau melalui telepon untuk menyampaikan keluhan dan admin mencatat kedalam buku catatan keluhan sebelum dilaporkan ke atasan untuk perbaikan pelayanan perusahaan, pengelolaan data masih kurang baik dikarenakan semua data masih di catat di dalam buku catatan keluhan, sehingga memungkinkan terjadi kerusakan dan kehilangan data.

Metode yang digunakan adalah metode teknik pengumpulan data, observasi, wawancara, dan metode pengembangan sistemnya menggunakan metode *prototype*. Teknik dan model analisis datamenggunakan metode aliran terstruktur dengan menggunakan Bagan Alir Dokumen (BAD). Aplikasi ini dibangun dengan *tools Macromedia Dreamweaver 8* sebagai desain tampilan antarmuka dan MySQLsebagai media pengolahan *database*.

Hasil dari penulisan laporan ini disimpulkan bahwa Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Berbasis Web dapat membantu admin dalam menangani keluhan pelanggan dan dapat membantu pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan informasi tentang perusahaan dengan mudah.

Kata kunci: *Unified Modeling Language, Macromedia Dreamweaver 8, Web*