

ABSTRAK

MODEL *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS : GISTING HOTEL)

*Customer Relationship Management Model to Improve Service Quality
(Case Study: Gisting Hotel)*

Oleh :
Vina Septalia
13311869

Gisting Hotel merupakan salah satu tempat penginapan yang terdapat di Kecamatan Gisting bawah Kabupaten Tanggamus. Gisting Hotel masih belum memanfaatkan teknologi informasi dengan baik. Gisting Hotel masi menggunakan media kertas dalam pencatatan pemesanan kamar, selain itu Gisting Hotel hanya menggunakan nomer telepon sebagai sarana komunikasi dengan pelanggan dan belum memasarkan melalui *internet*, sehingga calon tamu hotel sulit mencari informasi mengenai Gisting Hotel, dan Gisting Hotel belum menerapkan penjualan secara *online*, sehingga pemesanan kamar dilakukan secara langsung datang ke Gisting Hotel.

Model *customer relationship management* untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Gisting Hotel tahap pengembangan sistem menggunakan metode *prototype*, menggunakan model UML yaitu: *use case diagram*, *activity diagram*, *class diagram*, *use case scenario*, PIECES dan menggunakan bahasa pemograman PHP, *database MySQL* dan *testing black box*.

Berdasarkan hasil penelitian adanya model *customer relationship management* untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Gisting Hotel yang sudah terkomputerisasi dan berbasis *online* sekarang bisa dilakukan secara otomatis sehingga mempermudah dalam proses pengolahan data reservasi, data fasilitas, data kamar, data promosi, data tamu hotel, data CRM, data *room service*, data admin, data kotak saran, melihat grafik dan laporan transaksi serta penyimpanan dalam *database*. Dalam memberikan informasi dan pemesanan kamar kepada calon tamu hotel juga sudah dapat dengan mudah untuk diperoleh, karena calon tamu hotel dapat melihat informasi dan melakukan pemesanan kamar dari sistem ini.

Kata kunci : **Model, Customer Relationship Management, Gisting Hotel, Online.**