

## ABSTRAK

### IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BERBASIS WEB TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS TOKO KUE BANANA FOSTER)

Oleh

**RANI YULIA KIKI MAYZENA**  
**17313081**

PT Lampung Sukses Bersama didirikan pada 17 April 2017 dengan brand Lampung Banana Foster. Lampung Banana Foster adalah salah satu toko retail khusus khas Indonesia (khususnya Lampung). Produk yang dijual adalah kue Lampung Pisang Foster. Sejak berdirinya PT Lampung Sukses Bersama telah memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan standar layanan yang baik terhadap pelanggan. Karena, pelayanan merupakan salah satu kunci bagi sebuah perusahaan dalam menjalin hubungan dengan pelanggannya, guna untuk mempererat kedekatan antara perusahaan terhadap pelanggannya.

Layanan yang diberikan kepada pelanggan PT Lampung Banana Foster memberikan informasi produk, promosi, masih dilakukan dengan cara pelanggan datang ketoko untuk menanyakan langsung mengenai produk dan promosi. Salah satu strategi bisnis yang saat ini banyak dikembangkan perusahaan dalam rangka menjalin hubungan dengan para pelanggan adalah *Customer Relationship Management* atau yang sering disebut dengan CRM. Selain dapat membantu pelanggan dalam mencari informasi ataupun pelayanan.

CRM merupakan suatu strategi aplikasi bisnis yang dirancang guna mempertahankan loyalitas dan kepercayaan para pelanggan terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan *profit* bagi perusahaan. Berdasarkan hasil dari pengujian menggunakan *Black Box Testing* mendapatkan nilai perhitungan 100% dapat disimpulkan bahwa fitur-fitur pada sistem telah berjalan dengan *valid* dan sistem dapat dijalankan dengan baik sehingga aplikasi ini dikatakan layak untuk digunakan.

**Kata Kunci** : Pelayanan, *Customer Relationship Management* (CRM), Pelanggan, *Black Box Testing*.