

ABSTRAK

Penerapan Sistem *Customer Relationship Management* Pelayanan Informasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (*Study Kasus : Selebriti Bandar Lampung*)

**Oleh:
RUTH CLARITA NAINGGOLAN
13311245**

Selebriti Bandar Lampung merupakan usaha dibidang entertainment yang memiliki lokasi dan fasilitas yang dapat menarik minat hubungan antar pelanggan yang sedang berjalan pada saat ini belum memiliki media yang dapat memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga perlu adanya sistem yang dapat memberikan pelayanan yang baik seperti tersedianya *booking* dan informasi mengenai Selebriti Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini adalah penerapan sistem *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penerapan sistem *Customer Relationship Management* adalah metode *Prototype* yang diharapkan dapat membantu dalam proses membangun sistem informasi ini. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi (*observation*) dan (*interview*). Alat yang dipakai untuk memodelkan sistem dengan penggambaran aktor, dan *Unified Modeling Language* (UML). Adapun perangkat lunak yang digunakan untuk perancangan dan implementasi program aplikasi menggunakan *appserv* sebagai *webserver*, MySQL sebagai *database* dan *Macromedia Dreamweaver 8* sebagai *editor* penulisan *code PHP* dan HTML.

Hasil pengembangan sistem informasi ini dapat melakukan *Booking*, melihat informasi harga dan sejarah, dapat melakukan komentar pada fitur forum, terdapat lokasi *maps*, *video streaming*, dan adanya *voting* yang dilakukan oleh pelanggan setelah melakukan pembayaran.

Kata Kunci: Penerapan sistem, *Customer Relationship Management*, Selebriti Bandar Lampung