

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TOKO CITRA MART DI KPRI BINA CITRA HUSADA

*(DESIGN A CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM FOR
CITRA MART STORE IN KPRI BINA CITRA HUSADA)*

ELSA SOFIYATUN NIKMAH

Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi

Universitas Semarang

elsasofi9@gmail.com

ABSTRACT

Citra Mart Store itself is one of the business branches owned by KPRI Bina Citra Husada which is engaged in the sale of daily goods. Ease in the product marketing process becomes important in the process of increasing sales of transactions in the store. The process of buying and selling transactions in Citra Mart stores still uses conventional means in the process of buying and selling transactions to customers this causes the product marketing transaction process to be less effective so that store revenue does not increase. To solve these problems, a customer relationship management system was created to improve the relationship between customers and business owners in order to increase service to customers so as to increase sales.

Keywords : Sales ,Customer Relationship Management,Citra Mart,KPRI Bina Citra Husada

ABSTRAK

Toko Citra Mart sendiri merupakan salah satu cabang usaha yang dimiliki oleh KPRI Bina Citra Husada yang bergerak dalam bidang penjualan barang barang keperluan sehari hari. Kemudahan dalam proses pemasaran produk menjadi hal yang penting dalam proses peningkatan penjualan transaksi yang ada di toko. Proses transaksi jual beli di toko Citra Mart masih menggunakan cara konvensional dalam proses transaksi jual beli kepada customer hal ini menyebabkan proses transaksi pemasaran produk menjadi kurang efektif sehingga pendapatan toko tidak mengalami kenaikan. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut maka dibuatlah sistem customer relationship management untuk meningkatkan hubungan antar pelanggan dan pemilik usaha agar meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan penjualan.

Kata Kunci : Penjualan , *Customer Relationship Management* ,Citra Mart, KPRI Bina Citra Husada