

ABSTRAK

CRM didefinisikan sebagai integrasi dari strategi penjualan, pemasaran, dan pelayanan yang terkoordinasi (Kalakota dan Robinson, 2001). *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan para *stakeholder* maupun *shareholder* nya untuk meningkatkan pelayanan produknya. Sebagai contoh pada dealer motor, dimana produk yang ada sangat banyak macamnya tentu saja produsen harus pandai memberikan informasi tentang produknya khususnya melalui internet. Namun, banyak pelanggan yang tidak merasa puas hanya dengan membaca dan membeli barang atau transaksi online, tetapi mereka memerlukan komunikasi dengan customer untuk meminta saran ataupun keterangan tentang produk yang ada. Konsumen pun akan lebih merasa nyaman bila hubungan yang baik antara manajemen dengan pelanggan berlangsung baik, misalkan manajemen selalu memberikan informasi-informasi terbaru mengenai produknya atau biasa disebut dengan metode CRM yaitu pemasaran yang terkoordinasi.

Pada skripsi ini telah dapat dibuat perangkat lunak untuk merealisasikan metode CRM tersebut. Perangkat lunak ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL untuk memanipulasi data. *Software* yang digunakan untuk pembuatan aplikasi ini menggunakan Macromedia Dreamweaver 8.0 dan WAMP server.

Aplikasi e-commerce dengan metode CRM ini dapat meningkatkan hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan-pelanggannya yaitu dengan cara menyimpan data pelanggan yang kemudian dijadikan acuan untuk komunikasi dengan pelanggan. Dengan metode CRM ini pelanggan memiliki rasa kepuasan, kepercayaan, dan kesetiaan terhadap perusahaan.