

ABSTRAK

Aplikasi sistem *customer loyalty* adalah sistem informasi yang merupakan salah satu bagian dari CRM (*Customer relationship Management*). *Customer loyalty* pada penelitian ini mendukung fungsi *membership*, dimana nantinya dapat menentukan dan meningkatkan keunggulan kompetitif pemasaran pada Nara My Kefir. Penelitian dengan judul “Aplikasi Sistem *Customer Loyalty* Untuk Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Pemasaran Nara My Kefir” bertujuan membangun dan merancang sebuah aplikasi sistem yang mendukung fungsi *membership* pada Nara My Kefir. Dalam merancang aplikasi sistem ini peneliti menggunakan metodologi pengembangan perangkat lunak *waterfall*, *tools-tools* yang digunakan dalam membentuk diagram-diagram UML antara lain, *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram*, dan *class diagram*. Penelitian ini bertujuan menghasilkan aplikasi sistem *customer loyalty* berbasis web yang memiliki fungsi *membership* pada Nara My Kefir, dimana nantinya pengambilan keputusan dari Nara My Kefir untuk menentukan loyalitas pelanggan sehingga diharapkan dapat digunakan untuk meraih keunggulan kompetitif pemasaran.

Kata Kunci : *Customer loyalty*, *CRM*, *Membership*, Keunggulan Kompetitif

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Customer loyalty system application is an information system that is one part of CRM (Customer relationship Management). Customer loyalty in this research supports membership function, which in turn can determine and improve the competitive advantage of marketing on Nara My Kefir. The research titled "Customer Loyalty System Application To Improve Competitive Advantage of Marketing Nara My Kefir" aims to build and design a system application for membership supporting functions on Nara My Kefir. In designing this system application, the researcher uses the methodology of waterfall software development, the tools used in forming UML diagrams, among others, use case diagrams, activity diagrams, sequence diagrams, and class diagrams. This study aims to produce a web based customer loyalty system application that has a membership function on Nara My Kefir, where later decision-making from Nara My Kefir to determine customer loyalty so it is expected to be used to achieve competitive advantage of marketing.

Keywords : Customer loyalty, CRM, Membership, Competitive Advantage

