

ABSTRACT

Customer Relationship Management (CRM) is another kind of management that is specifically discuss the theory about the handling of relations between the company and the customers as the aim of enhancing value of enterprise in the sight of its subscribers . 188 noodle business is a moving company in the field of food processing of raw ingredients into a material so. The application of the concept of CRM it came about as a response to increasing demands of consumers on the level of service companies and the more competition in the business world. Achieved results is a information systems that be able to manage some service for customers to build good relations with customers. By the presence of the application of the concept of CRM is also in order to optimize the activity operational to make it more maximally and to increase the number of new customers .

Keywords: the application of the concept of CRM, Customer Relationship Management , php and mysql , a method of waterfall , 188 noodle business.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan sebagai tujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata para pelanggannya. Usaha Mie 188 merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang pengolahan pangan dari bahan mentah menjadi bahan jadi. Penerapan konsep CRM ini muncul sebagai jawaban atas semakin tingginya tuntutan konsumen terhadap tingkat layanan perusahaan dan semakin ketatnya persaingan di dunia usaha. Hasil yang dicapai ialah sebuah sistem informasi yang dapat mengelola beberapa layanan bagi pelanggan untuk membina hubungan baik dengan pelanggan. Dengan adanya penerapan konsep CRM ini juga untuk mengoptimalkan operasional kegiatan agar lebih maksimal dan dapat meningkatkan jumlah pelanggan baru.

Kata kunci: Penerapan Konsep CRM, *Customer Relationship Management*, PHP dan MySQL, Metode Waterfall, Usaha Mie 188.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA