

# UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

---

**Program Ganda**  
**Jurusan Sistem Informasi dan Manajemen**  
**Skripsi Sarjana Program Ganda**  
**Semester Genap 2013/2014**

***ANALISA DAN PERANCANGAN E-CRM BERBASIS WEB  
SEBAGAI SISTEM BOOKING DAN PROMOSI LAPANGAN  
FUTSAL PADA 9 SQUARE FUTSAL***

**Wicco Septya Steven**

**1301040821**

**ABSTRACT**

*The success of the company is not only determined by the offered products and services but also how the company can satisfy the needs of their customers. 9 Square Futsal is a futsal court rental services company which is still new in this business so they still do not have a proper system and online marketing tools, and therefore the companies need a system that supports operations and marketing. The purpose of this study is to design an e-CRM system as an intermediary to deliver information and booking system companies including the promotional and corporate services to the customers. This study is using path analysis as research method. The samples used in this study are 9 Square Futsal customers and then tested with correlation and path by using SPSS program. Based on path analysis, the results shows that the application of e-CRM web based, and 9 Square Futsal can help in providing better services. The conclusion obtained from this study is the e-CRM can create a good relationship between the company and the customer.*

*Keywords: Analysis, design, customer, e-CRM.*

## ABSTRAK

Keberhasilan sebuah perusahaan tidak hanya ditentukan oleh produk dan jasa yang ditawarkan, tetapi juga mengenai hal bagaimana perusahaan dapat memuaskan kebutuhan pelanggannya. 9 Square Futsal adalah salah satu perusahaan jasa penyedia lapangan futsal dan masih baru dalam bisnis ini, sehingga belum memiliki sebuah sistem dan sarana pemasaran secara online, maka dari itu perusahaan membutuhkan sebuah sistem yang mendukung kegiatan operasional dan pemasarannya. Tujuan dari penelitian ini adalah merancang sebuah sistem *e-CRM* sebagai media penyampaian informasi dan sistem *booking* perusahaan meliputi promosi dan layanan perusahaan kepada para customer. Metode penelitian ini adalah menggunakan Analisis Jalur atau *Path Analysis*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan 9 Square Futsal yang kemudian diuji dengan uji korelasi dan path menggunakan program SPSS. Berdasarkan analisis yang digunakan, maka hasil yang dapat dicapai adalah sebuah aplikasi *e-CRM* berbasis *web* yang dapat membantu 9 Square Futsal dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Simpulan yang didapat dari skripsi *e-CRM* ini adalah dapat terciptanya hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan.

Kata Kunci: Analisis, perancangan, pelanggan, *e-CRM*.