

## UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

---

School of Business Management  
Program Ganda Manajemen dan Sistem Informasi  
Skripsi Sarjana Komputer dan Ekonomi  
Semester Genap 2014/2015

### **ANALISIS DAN PERANCANGAN E-CRM UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN SECONDBAGUS.COM PADA DOMPET DHUAFA**

Danar Sulistiyono 1401135900

#### **Abstrak**

Kesuksesan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari bagaimana perusahaan memperlakukan pelanggannya. Oleh karena itu kepuasan pelanggan serta kenyamanan pelanggan akan membuat pelanggan menjadi lebih loyal terhadap perusahaan. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi oleh [secondbagus.com](http://secondbagus.com), yang mana merupakan bagian dari Dompot Dhuafa terkait dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan baik donatur, maupun pembeli. Kemudian memberikan solusi berupa rancangan pengembangan website [secondbagus.com](http://secondbagus.com) yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode yang dipakai adalah metode 5 Porter dan SWOT untuk mengukur kualitas pelayanan serta mengetahui persaingan yang ada. Dengan melakukan wawancara dengan untuk mengetahui fakta di lapangan. Kemudian untuk perancangan menggunakan metode OOAD. Analisa dan perancangan tersebut diimplementasikan kepada sebuah website. Didalam website terdapat fitur yang lebih memudahkan pelanggan baik donatur maupun pembeli.(D)

**Kata Kunci** : e-CRM, 5 Porter, OOAD

# UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

---

School of Business Management  
Double Degree of Information System and Management  
Bachelor thesis Computers and Economics  
Even Semester 2014/2015

## **ANALYSIS AND DESIGN OF E - CRM TO IMPROVE SERVICE QUALITY SECONDBAGUS.COM AT DOMPET DHUAFA**

Danar Sulistiyono 1401135900

### **Abstract**

The success of a company in achieving its objectives can not be separated from how the company treats its customers. Therefore customer satisfaction and customer convenience will make customers become more loyal to the company. Therefore the aim of this study was to analyze the problems faced by secondbagus.com, which is part of Dompot Dhuafa related to customer service expected by both donors, as well as the buyer. Then provide a solution in the form of a draft development secondbagus.com website which has the objective to improve the quality of service. The method used is 5 Porter and SWOT methods to measure the quality of service and to know the competition. By doing an interview with to determine facts on the ground. Then to design using OOAD method. Analysis and design is implemented to a website. In the website there are features that make it easier for customers both donors and buyers.

**Keywords:** e-CRM, 5 Porter, OOAD