

**UNIVERSITAS BINA NUSANTARA**

---

*School Of Bussiness Management*

SistemInformasi – Manajemen

SkripsiSarjana Program Ganda

Semester Genap 2014/2015

**ANALISIS DAN PERANCANGAN E-CRM**

**PADA MONIQUE’S CAKERY**

Jenny Tania 1401118610

Abstract

The purpose of this research are to analyzing the system running and analyzing the strong positive influence *service quality* and *customer satisfaction* with CRM Implementation as a moderator variable and can generate e - CRM design appropriate to be applied in order to complete the implementation of the existing CRM Implementation . The research method consists of the method of data collection , analyze method using correlation test and *ModeratedRegressionAnalysistest*, while the design method used is the Object - Oriented Analysis Design by Satzinger , Jackson &Burd . The results of the research is the application of e - CRM for customer Monique's Cakery is expected to improve customer satisfaction , maintain customer loyalty and acquire new customers . E - CRM implementation strategy is expected to support the business processes Monique's Cakery overall .The conclusion of this paper is to *increase customer satisfaction* is also necessary to improve the *quality of service*at companies.

Kata Kunci : e-CRM , *ModeratedRegressionAnalysis*, *Object – Oriented Analysis Design*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem berjalan dan menganalisis pengaruh kuat positif *service quality* dan *customer satisfaction* dengan CRM Implementation sebagai variabel moderator dan dapat menghasilkan perancangan e-CRM yang tepat untuk diterapkan guna melengkapi penerapan CRM Implementation yang sudah ada. Metode penelitian terdiri dari metode pengumpulan data , metode analisis dengan menggunakan uji korelasi dan uji *Moderated Regression Analysis*, sedangkan metode perancangan yang digunakan adalah *Object – Oriented Analysis Design* oleh Satzinger, Jackson & Burd. Hasil yang dihasilkan berdasarkan penelitian adalah penerapan e-CRM untuk pelanggan Monique’s Cakery yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, menjaga loyalitas pelanggan , dan memperoleh pelanggan baru. Strategi penerapan e-CRM ini diharapkan dapat mendukung proses bisnis Monique’s Cakery secara keseluruhan. Kesimpulan dari penulisan ini adalah dalam peningkatan kepuasan pelanggan diperlukan juga peningkatan kualitas pelayanan perusahaan.

Kata Kunci : e-CRM , *Moderated Regression Analysis*, *Object – Oriented Analysis Design*