

# UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Program Ganda

Jurusan Sistem Informasi dan Manajemen

Skripsi Sarjana Komputer dan Sarjana Ekonomi

Semester Genap Tahun 2014 / 2015

## ANALYSIS AND DESIGN E-CRM SYSTEM AT READING LIGHTS THE SECOND HAND BOOKSHOP

**Melinda Halim Budimartono 1401141771**

### ABSTRACT

Research in this thesis aims to provide solutions to problems faced by Reading Lights The Second Hand Bookshop associated with *Customer Relationship Management*. The method used is to do an interview to the Reading Lights and conduct surveys to see direct business processes that are running to obtain the required information. The research method consists of 5 Porter kompetitif analysis and further analysis on the strategy to include factors - SWOT factors in the evaluation of internal and external factors. After getting the results of the IFE and EFE, the phase matching is done with SWOT matrix and matrix IE. From the results of the matching entry and then made the decision to use a matrix phase QSPM. *GAP analysis* is then performed to see whether the performance *gap* that occurs Reading Lights line with expectations perceived by its customers, and created the design of *e-CRM* systems to improve and enhance *service quality*.

Keywords : *e-CRM*, 5 Porter, SWOT, Reading Lights.

**UNIVERSITAS BINA NUSANTARA**

Program Ganda

Jurusan Sistem Informasi dan Manajemen

Skripsi Sarjana Komputer dan Sarjana Ekonomi

Semester Genap Tahun 2014 / 2015

**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM E-CRM PADA READING  
LIGHTS THE SECOND HAND BOOKSHOP**

**Melinda Halim Budimartono 1401141771**

**ABSTRAK**

Penelitian dalam penulisan skripsi ini bertujuan untuk memberikan solusi pemecahan masalah yang dihadapi oleh Reading Lights The Second Hand Bookshop terkait dengan *Customer Relationship Management*. Metode yang digunakan yaitu dengan melakukan wawancara kepada pihak Reading Lights dan melakukan survey untuk melihat langsung proses bisnis yang berjalan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Metode penelitian terdiri dari analisis kompetitif 5 Porter dan selanjutnya dilakukan analisis rekomendasi strategi dengan memasukkan faktor – faktor SWOT pada evaluasi faktor internal dan eksternal. Setelah mendapatkan hasil dari IFE dan EFE, maka dilakukan tahap pencocokan dengan matriks SWOT dan matriks IE. Dari hasil pemasukan dan pencocokan tersebut, maka dilakukan tahap keputusan dengan menggunakan matriks QSPM. Selanjutnya dilakukan analisis GAP untuk melihat kesenjangan yang terjadi apakah kinerja Reading Lights sesuai dengan harapan yang dirasakan oleh pelanggannya, dan dibuat perancangan sistem e-CRM untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : *e-CRM*, 5 Porter, SWOT, Reading Lights.