

# UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

---

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

## ANALISIS PERANCANGAN SISTEM E-CRM BERBASIS WEBSITE PADA ERFOLGHABEN

**Eko Hadi Saputro 1401108723**

### *Abstract*

*ERFOLGHABEN is a clothing line coming from Jakarta, Indonesia. The purpose of this study is to analyze the strategies used in designing E-CRM to ERFOLGHABEN in improving service to customers. The method of analysis used in this research is the analysis of the corporate environment using Porter's model of five forces, analysis of strategy formulation (IFE matrix, EFE, SWOT matrix, IE matrix, and matrix QSPM), as well as using gap analysis with SERVQUAL instrument associated with the performance and importance matrix. While the result is the design of the E-CRM system that can support the operational activities related ERFOLGHABEN customer service process. In conclusion, the E-CRM system design is to create a good relationship between the company and with customers and prospective customers. (EHS)*

**Keywords:** *Clothes line, E-CRM, the model five forces porter, strategy formulation analysis, SERVQUAL.*

**UNIVERSITAS BINA NUSANTARA**

---

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

**ANALISIS PERANCANGAN SISTEM E-CRM BERBASIS WEBSITE  
PADA ERFOLGHABEN**

**Eko Hadi Saputro 1401108723**

**Abstrak**

ERFOLGHABEN adalah sebuah lini pakaian yang berasal dari Jakarta, Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa strategi yang digunakan dalam merancang E-CRM untuk ERFOLGHABEN dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Metode analisis penelitian yang digunakan adalah dengan analisis lingkungan perusahaan menggunakan model lima kekuatan Porter, analisis formulasi strategi (matriks IFE, EFE, matriks SWOT, matriks IE, dan matriks QSPM), serta menggunakan analisis kesenjangan dengan instrumen SERVQUAL yang dihubungkan dengan *performance and importance matrix*. Hasil yang dicapai adalah perancangan sistem E-CRM yang dapat mendukung kegiatan operasional ERFOLGHABEN terkait proses pelayanan pelanggan. Simpulan, dengan perancangan sistem E-CRM ini untuk menciptakan hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan maupun calon pelanggan. (EHS)

**Kata kunci:** Lini Pakaian, E-CRM, model lima kekuatan porter, analisis formulasi strategi, SERVQUAL.

