

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

School of Business Management

Jurusan Ganda Sistem Informasi dan Manajemen

Skripsi Sarjana Komputer dan Ekonomi

Semester Genap 2014/2015

**PERANCANGAN E-CRM UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
PADA PT. SARANA RUSEL VICTORY**

Kelvin Kienaldi

1401136973

Abstract

This Thesis discusses the e-CRM Design at PT Sarana Rusel Victory. The purpose of this Thesis Research is to design an e-CRM System that can improve the Service Quality of PT Sarana Rusel Victory. The problem encountered by PT Sarana Rusel Victory is they lack Online Media that can serve as a good Communication, Information Delivery, and Promotion medium. Therefore PT Sarana Rusel Victory need a e-CRM System that can serve as good Online Media, so that the Quality of its Service can be increased which will have an impact also on the the improvement of Customer Satisfaction and Loyalty. Data collection is conducted prior to designing of e-CRM System. The Data Collection Method used are Literature Review to find the sources of information like books and journals that are related to the research topic, Interview with the company to identify the condition of the company, and Questionnaire to gather the data that will be used to examine the study Variables. The Variables are Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. The purpose of the study of these variables is to determine whether there is a relationship and influence between these variables, how strong the relationship, and how much the influence. The Analytical Method used are correlation analysis to find whether there is the relationship between the variables studied and how strong the relationship, and the Path Analysis to find whether there is influence between Independent Variables and the Dependent and the extent of their influence. After getting the results, there will be an e-CRM Design using the OOAD Design Method.

Keywords : *e-CRM, Electronic Customer Relationship, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Correlation Analysis, Path Analysis, OOAD, Object-Oriented Analysis and Design.*

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

School of Business Management

Jurusan Ganda Sistem Informasi dan Manajemen

Skripsi Sarjana Komputer dan Ekonomi

Semester Genap 2014/2015

**PERANCANGAN E-CRM UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
PADA PT. SARANA RUSEL VICTORY**

Kelvin Kienaldi

1401136973

Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai Perancangan *e-CRM* pada PT Sarana Rusel Victory. Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk merancang sebuah Sistem *e-CRM* yang dapat meningkatkan Kualitas Layanan pada PT Sarana Rusel Victory. Masalah yang dihadapi oleh PT Sarana Rusel Victory adalah belum adanya media Online yang dapat menjadi media Komunikasi, Penyampaian Informasi, serta Promosi yang baik untuk pelanggan-pelanggannya. Oleh karena ini PT Sarana Rusel Victory membutuhkan sebuah Sistem *e-CRM* yang dapat berperan sebagai media Online yang baik, sehingga Kualitas Layanannya pun dapat meningkat yang nantinya akan berdampak juga pada peningkatan Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan. Sebelum melakukan perancangan Sistem *e-CRM*, terlebih dahulu dilakukan pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Pustaka untuk mencari sumber informasi seperti buku dan jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian, Wawancara dengan pihak perusahaan untuk indentifikasi kondisi Perusahaan, dan Kuesioner untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk meneliti variabel-variabel penelitian. Variabel-variabel tersebut adalah Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, serta Loyalitas Pelanggan. Tujuan dari Penelitian variabel-variabel tersebut adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel tersebut, seberapa kuat hubungannya, serta seberapa besar pengaruhnya. Metode analisa yang digunakan adalah Analisa Korelasi untuk mencari apakah terdapat hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dan seberapa kuat hubungan tersebut, serta *Path Analysis* untuk mencari apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas dan tidak bebas dan seberapa besar pengaruh tersebut. Setelah mendapatkan hasilnya, maka akan dilakukan Perancangan Sistem *e-CRM* menggunakan metode perancangan *OOAD*.

Kata Kunci : *e-CRM, Electronic Customer Relationship, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Analisa Korelasi, Path Analysis, OOAD, Object-Oriented Analysis and Design.*