

## **Analisis dan Perancangan CRM pada UMKM Batik Semarang 16 Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan**

**FS PERDANA YAN RADETYO**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : [perdana.radetyo@hotmail.com](mailto:perdana.radetyo@hotmail.com)*

### **ABSTRAK**

Perkembangan dunia internet dalam berbagai proses bisnis sangatlah cepat. Perusahaan dapat menggunakan internet untuk membantu kegiatan operasionalnya. Salah satunya adalah dengan menjaga hubungan baik dengan pelanggannya melalui CRM (Customer Relationship Management). hubungan yang baik dengan pelanggan dapat menjaga loyalitas dari pelanggan lama dan juga dapat menarik pelanggan baru. Oleh karenanya, dalam penelitian ini penulis mencoba untuk menganalisis proses internal dan eksternal perusahaan dan merancang CRM berbasis web untuk menunjang hubungan baik dengan pelanggan pada Batik Semarang 16. Hal itu bertujuan agar Batik Semarang 16 dapat menjaga loyalitas pelanggannya dan menciptakan keunggulan bersaing dari para kompetitornya. Dalam menganalisis proses internal dan eksternal perusahaan, penelitian ini menggunakan kuisioner, survey, dan wawancara langsung terhadap manager Batik Semarang 16 dan beberapa pelanggannya, baik pelanggan baru maupun pelanggan yang lama, Dengan penelitian ini diharapkan para manager Batik Semarang 16 dapat lebih mudah untuk mendapatkan data pelanggan dan apa saja yang diinginkan oleh para pelanggan serta dapat menjaga loyalitas mereka. Pelanggan adalah aset utama perusahaan

Kata Kunci : CRM, pelanggan, loyalitas, batik, Semarang

## **Analysis and Design of CRM in UMKM Batik Semarang 16 To Improve Customer Loyalty**

**FS PERDANA YAN RADETYO**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : [perdana.radetyo@hotmail.com](mailto:perdana.radetyo@hotmail.com)*

### **ABSTRACT**

The development of internet in any business process grow very fast. A company can use internet to help a lot of operation. It can do to maintain a good relations with its customers through a CRM (Customer Relationship Management) Program. This program can make a good relationship between company and customers. It can improve loyalty from existing customers and attract a new customers. Therefore, in this study the authors tried to analyze the internal and external processes and designing web-based CRM to support good relations with customers at Batik Semarang 16. It was intended that Batik Semarang 16 could maintain customer loyalty and create competitive advantage from its competitors. In analyzing the internal and external processes, this study using questionnaires, surveys, and interviews directly to the manager Batik Semarang 16 and some of its customers, both new customers and old customers, With this research is expected to managers Batik Semarang 16 could be easier to obtain customer data and what is desired by the customer and can keep their loyalty. Customers are the main assets of the company

Keyword : CRM, customers, loyalty, batik, Semarang