

INTISARI

Rental buku Pyramid memiliki banyak koleksi buku yang belum disusun teratur sehingga menyulitkan pelanggan dalam pencarian buku yang ingin dipinjam. Kurangnya perhatian perusahaan terhadap pelanggan dapat membuat perusahaan tersebut kehilangan pelanggannya. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang belum maksimal pada rental buku Pyramid melalui strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) agar perusahaan dapat mempertahankan pelanggannya serta dapat menambah pelanggan baru dengan adanya sistem informasi untuk mendukung strategi bisnis tersebut. Dengan menggunakan metode penelitian pengembangan atau *Research and Development* (R&D), hasil penelitian menunjukkan sistem informasi peningkatan pelayanan pada rental buku Pyramid dipandang sebagai dukungan teknologi dari konsep bisnis CRM yang diterapkan melalui interaksi dengan pelanggan dan kecepatan serta kemudahan dalam pelayanan. Peranan sistem informasi dalam mendukung CRM dapat menjadi penunjang keberhasilan dalam peningkatan pelayanan. Secara garis besar dukungan Sistem Informasi peningkatan pelayanan dengan menggunakan strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) dapat memberikan peningkatan pelayanan kepada pelanggan melalui proses transaksi yang cepat dan mudah.

Kata kunci : Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM), pelayanan