

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Sksripsi yang berjudul : Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Berbasis *Web Mobile* pada *Coffee Toffee*

Telah dipertahankan dihadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 10 Mei 2017  
Waktu : 10.00 – 11.00 WITA

### Oleh

Nama : Nifantri Agunta  
NIM : 5314 12 105

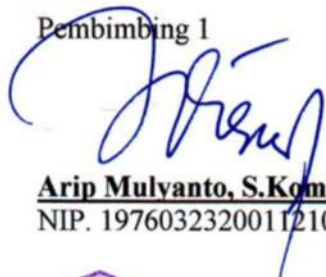
### Penguji Skripsi,

Penguji 1 : Tajuddin Abdillah, S.Kom., M.Cs  
Penguji 2 : Edi Setiawan, S.Kom., M.Kom  
Penguji 3 : Salahudin Olii, ST., MT  
Penguji 4 : Sitti Suhada, S.Kom., MT



Mengetahui,

Pembimbing 1



**Arip Mulyanto, S.Kom., M.Kom**  
NIP. 197603232001121001

Pembimbing 2



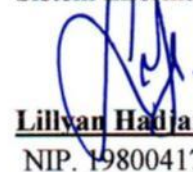
**Sitti Suhada, S.Kom., MT**  
NIP. 197805282003122003

Menyetujui,



Dekan Fakultas Teknik  
**Moh. Hidayat Koniyo, ST., M.Kom**  
NIP. 197304162001121001

Ketua Program Studi  
Sistem Informasi



**Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si**  
NIP. 198004172002122002

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri (bukan hasil plagiat). Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Gorontalo, Juli 2017



**Nifantri Agunta**  
NIM. 531412105

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI**  
**UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademika Universitas Negeri Gorontalo, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nifantri Agunta  
NIM : 531412105  
Judul Penelitian : Penerapan *Customer Relationship Management*  
(CRM) Berbasis *Web Mobile* Pada *Coffee Toffee*  
Program Studi : S1-Sistem Informasi  
Jurusan : Teknik Informatika

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Gorontalo Hak Bebas Royalti (*Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

***Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis  
Web Mobile Pada Coffee Toffee***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti ini Universitas Negeri Gorontalo berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan membersihkan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Gorontalo, Juli 2017



**Nifantri Agunta**  
NIM. 531412105



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
FAKULTAS TEKNIK

Kampus Damhil : Jl. Jend. Sudirman No.6 Kota Gorontalo Telp : 0435-8730070

**PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI**

Dengan ini dinyatakan bahwa mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Nifantri Agunta  
NIM : 531412105  
Judul Penelitian : Penerapan Customer Relationship Management Berbasis Web  
Mobile Pada Coffe Toffe  
  
Program Studi : S1-Sistem Informasi  
Jurusan : Teknik Informatika

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada :

**Sidang Skripsi**

Gorontalo, May 2017

Pembimbing 1

**Arip Mulyanto, M.Kom**  
NIP. 197603232001121001

Pembimbing 2

**Sitti Suhada, S.Kom, MT**  
NIP. 197805282003122003

## INTISARI

**NIFANTRI AGUNTA.** Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Mobile pada Coffee Toffee (Dibimbing oleh pembimbing 1 Arip Mulyanto, S.Kom., M.Kom dan Pembimbing 2 Sitti Suhada, S.Kom., MT)

Proses pelayanan kepada pelanggan dan pengelolaan data yang terjadi pada *Coffee Toffee* masih kurang maksimal, membuat pelanggan merasa kurang puas dan akan berpindah ke tempat lain. Sehingga *Coffee Toffee* harus menerapkan strategi bisnis untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan agar dapat menambah pelanggan baru dengan memberikan layanan yang berbeda untuk memanjakan pelanggannya. Tujuan penelitian yang dilakukan adalah menerapkan strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web mobile* dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan *Coffee Toffee*. Metode pengembangan sistem yang digunakan *User Centered Design*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menerapkan strategi bisnis *Customer Relationship Management* berbasis *web mobile* pada *Coffee Toffee* dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, membuat proses pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat, serta memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran dengan adanya sistem deposit.

**Kata Kunci :** *Coffee Toffee*, *Customer Relationship Management* (CRM), *Web Mobile*, Pelayanan pelanggan.



## ABSTRACT

**NIFANTRI AGUNTA.** Application of Web Mobile Based Customer Relationship Management (CRM) in Coffee Toffee (Principal supervisor is Arip Mulyanto, S.Kom, M.Kom and Co-supervisor is Sitti Suhada, S.Kom.,MT)

service process to customers and data processing in coffee toffee has not been maximal thus the costumers feel unsatisfied and move to another place. Therefore, coffee toffee should implement business strategy to improve services to customers in order to increase number of new customers such as by giving diverse service to comfort the customers. This research aims at implementing web mobile based Customer Relationship Management business strategy in improving services to customers of Coffee Toffee. Applied system development method is User Centered Design. Finding reveals that the application of web mobile based Customer Relationship Management business strategy can improve services to customer, make the services to be easier and faster, and facilitate costumers in payment by the existence of deposit system.

**Keywords:** Coffee Toffee, Customer Relationship Management, Web Mobile, Services to Customers.