

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi yang berjudul : Aplikasi CRM Berbasis Web mobile pada Toko Black House

Telah dipertahankan dihadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Jum'at  
Tanggal : 30 Agustus 2019  
Waktu : 14.00 – 15.00 WITA

Oleh  
Nama : Rahman lalu  
NIM : 531412080

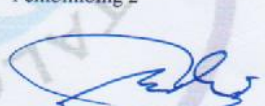
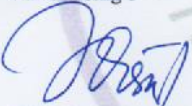
**Penguji Skripsi**

Penguji 1 : Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si (.....)  
Penguji 2 : Roviana H. Dai, S.Kom., MT (.....)  
Penguji 3 : Tajuddin Abdillah, S.Kom, M.Cs (.....)  
Penguji 4 : Edi setiawan, M.Kom (.....)

Mengetahui,

Pembimbing 1

Pembimbing 2



**Arip Mulyanto, M.Kom**  
NIP. 1976032 200112 1 001

**Edi Setiawan, M.Kom**  
NIP. 19790515 200501 1 002

Menyetujui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi  
Sistem Informasi



**Dr. Eng. Rifadli Bahsuan, ST., MT**  
NIP. 19740403 200112 1 003

**Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si**  
NIP. 19800417 200212 2 002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA**  
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 6 Kota Gorontalo  
Telepon (0435) 821152 Faximile (0435) 821752  
Laman [www.ung.ac.id](http://www.ung.ac.id)

---

**PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI**

Dengan ini dinyatakan bahwa mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Rahman Lalu  
NIM : 531412080  
Judul Penelitian : Aplikasi CRM Berbasis WEB Mobile Pada Toko Black House  
Program Studi : S1-Sistem Informasi  
Jurusan : Teknik Informatika

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada :

**Sidang Skripsi**

Gorontalo, Agustus 2019

Pembimbing 1

Pembimbing 2

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

**Edi Setiawan, M.Kom**  
NIP. 197905152005011002

## INTISARI

**Rahman Lalu.** Aplikasi CRM Berbasis Web Mobile pada Toko Black House ( dibimbing oleh Arip Mulyanto., M.Kom dan Edi Setiawan., M.Kom )

Black House merupakan sebuah Toko yang menyediakan smartphone dan aksesoris smartphone yang berlokasi di Gorontalo. Black House berdiri pada tahun 2013 dengan pelanggan perharinya 1-3 orang dan saat tahun 2015 pelanggan di Toko Black House meningkat dari yang 3 pelanggan perhari menjadi 10-30 perharinya. Masalah yang dihadapi dalam bidang pelayanan pelanggan adalah belum adanya sistem yang dapat memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi type smartphone, aksesoris beserta harganya dan sistem pemesanan yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah membangun aplikasi CRM ( Customer Relationship Management ) berbasis mobile untuk mengoptimalkan kinerja dalam pelayanan untuk pelanggan pada Toko Black House. Metode yang digunakan yaitu R&D atau *Research and Development*. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam penelitian ini yaitu PHP dan MySQL sebagai database. Hasil dari penelitian ini yaitu penerapan strategi CRM (*Customer Relathionsip Managemet* ) yang mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi tentang produk dan memudahkan pelanggan dalam proses bertransaksi tanpa langsung datang ke Toko Black House

Kata Kunci : Pelanggan, CRM, dan R&D

#### ABSTRACT

**Rahman Lalu.** The Web Mobile Based CRM Application at Black House Store (Supervised by Arip Mulyanto., M.Kom. and Edi Setiawan, M.Kom.)

Black House is a store that provides smartphone and its accessories in Gorontalo. Black House was established in 2013 with the customers per day are 1-3 people and increase to 10-30 people per day in 2015. The problem faced in the field of customer service is lack of system that can facilitate customers to obtain information regarding the type of smartphone, the accessories and its prices, as well as good ordering system. This research aims to create a mobile-based CRM (Customer Relationship Management) application to optimize the performance in service for customers at Black House Store. The method used in this research is R&D or Research and Development, while programming language used PHP and MySQL as the database. The finding of this study is the application of CRM (Customer Relationship Management) strategy that facilitates customer in obtaining information regarding the product and simplify customer in the transaction process without coming directly to the Black House Store.

**Keywords:** Customers, CRM, and R&D

