

ABSTRAK

Survei yang dilakukan pada perusahaan Distroline meliputi pengelolaan data pelanggan, sarana komunikasi, pengelolaan data keinginan pelanggan, dan sarana pemasaran pada perusahaan. Dari hasil survei yang dilakukan, saat ini Distroline masih memanfaatkan teknologi yang sederhana, yaitu pengelolaan data pelanggan masih dengan menggunakan buku atau aplikasi perkantoran seperti Microsoft Excel. Untuk berkomunikasi dengan pelanggan, Distroline masih menggunakan SMS (Short Message Service). Data keinginan dari masing-masing pelanggan belum tersedia. Serta sarana pemasaran yang kurang memadai untuk memasarkan kepada masyarakat luar kota Bandung.

Untuk mengantisipasi kebutuhan dan masalah pada perusahaan Distroline, akan diterapkan berupa konsep Customer Relationship Management yang berbasis pada website. Konsep tersebut mencakup dari masalah-masalah perusahaan yang terkait dengan pelanggan. Selain itu, media sosial akan ditambahkan pula untuk menunjang pemasaran yang cakupannya lebih luas.

Dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi yang dikembangkan sudah dapat menyimpan data pelanggan dan menampilkan informasi yang sesuai untuk kebutuhan pelanggan terkait produk-produk yang ada. Aplikasi yang telah dikembangkan dapat membantu perusahaan untuk berkomunikasi dengan pelanggan melalui pesan, dan sistem dapat mengetahui produk yang diinginkan oleh pelanggan dengan fitur wishlist, sehingga pemasaran produk dapat tepat sasaran.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, Data Pelanggan, *wishlist*, media sosial

ABSTARCT

The survey conducted at the Distroline company includes customer data management, means of communication, data management customer desires, and marketing tools at the company. From the results survey conducted, currently Distroline still utilizes technology which is simple, namely the management of customer data is still with using books or office applications such as Microsoft Excel. To communicate with customers, Distroline still uses SMS (Short Message Service). Desired data from each customer not yet available. As well as inadequate marketing facilities to market to people outside the city of Bandung.

To anticipate the needs and problems in the company Distroline, will be implemented in the form of a Customer Relationship concept Website-based management. The concept includes from company problems related to customers. Besides that, Social media will also be added to support marketing wider scope.

It can be concluded that the application developed already able to store customer data and display that information according to customer needs regarding existing products. Applications that have been developed can help companies to communicate with customers through messages, and the system can find out the products that customers want with the wishlist feature, so that product marketing can be right on target.

Keywords : Customer Relationship Management, Customer Data, wishlists, social media