

ABSTRAK

Usaha MMS (Meurah Mulia Solution) Teralis merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa pembuatan dan pemasangan teralis. Dalam pelaksanaannya, usaha ini masih menghadapi permasalahan dalam pengelolaan data pelanggan dan pelayanan, yang berdampak pada upaya mempertahankan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang mampu mendukung pengelolaan hubungan dengan pelanggan secara terstruktur, yaitu melalui penerapan sistem *Customer Relationship Management* (CRM). Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web* yang sesuai dengan kebutuhan usaha MMS Teralis serta menganalisis penerapannya sebagai upaya meningkatkan loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis kebutuhan sistem, perancangan sistem, implementasi, serta pengujian sistem menggunakan metode pengujian pengguna. Pengujian dilakukan terhadap 6 responden dengan menggunakan skala penilaian 1 sampai 5. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem CRM yang dirancang memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,5 dengan kategori "Sangat Baik". Aspek kelengkapan informasi produk memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,8, diikuti kemanfaatan riwayat pesanan sebesar 4,7. Hal ini menunjukkan bahwa sistem mampu mendukung proses pelayanan pelanggan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Dengan demikian, penerapan sistem CRM berbasis *web* dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan loyalitas pelanggan MMS Teralis.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, CRM, Loyalitas Pelanggan, Sistem Informasi, MMS Teralis.