

## ABSTRAK

### **MEMBANGUN SISTEM *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (E-CRM) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DAN LOYALITAS MAHASISWA KELAS KARYAWAN UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

**Oleh : Ayu Purnama Sari (1512503366)**

Memberikan informasi perkuliahan khususnya pada mahasiswa kelas karyawan sangatlah penting mengingat keterbatasan waktu yang dimiliki oleh mahasiswa kelas karyawan. Saat ini penyampaian informasi perkuliahan sudah melalui website yang dimiliki Universitas Budi Luhur. Namun, kurangnya kesadaran mahasiswa dalam mengecek website tersebut membuat mahasiswa yang tertinggal berita mengenai informasi perkuliahan seperti informasi mengenai kehadiran dosen, informasi mengenai pengisian dan pembayaran KRS, informasi mengenai pengisian KPRS, informasi mengenai pembayaran angsuran serta belum adanya fitur pendaftaran kuliah dan fitur untuk melihat *event* yang berlangsung pada website tersebut. Maka dari itu, Universitas Budi Luhur terus berupaya meningkatkan komunikasi yang baik dengan para mahasiswa kelas karyawan. Untuk mengatasi masalah tersebut, di perlukan sebuah Sistem Informasi E-CRM. Maka dari itu penulis mengambil judul “Membangun Sistem *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) dalam Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Terhadap Mahasiswa Universitas Budi Luhur Kelas Karyawan” yang berfokus kepada 3 tahapan E-CRM yaitu *Acquire, Enchance, Retain*. Berdasarkan hasil analisa dengan menerapkan E-CRM menghasilkan beberapa notifikasi yaitu Pengisian KRS, Pembayaran KRS, pengisian KPRS, pembayaran Angsuran, informasi dosen tidak hadir, notifikasi pendaftaran serta fitur pendaftaran online dan fitur untuk memberikan informasi mengenai Universitas Budi Luhur. Dengan membangun sistem CRM ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang di alami Universitas Budi Luhur Kelas Karyawan

Kata Kunci : *Electronic Customer Relationship Management*, meningkatkan loyalitas dan pelayanan, Universitas

xii + 155 halaman; 58 gambar; 40 tabel; 18 lampiran