

ABSTRAKSI

Kecenderungan persaingan perusahaan sekarang ini tidak hanya berdasarkan pada produk, tetapi juga dalam aspek hubungan dengan customer. Customer Relationship Management (CRM) merupakan usaha dan strategi untuk menjalin hubungan dengan customer dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi customer. Sehingga perusahaan dapat membentuk hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan, dimana perusahaan dapat mengetahui kebutuhan pelanggan dan menyediakan pilihan produk atau layanan yang sesuai dengan permintaan mereka.

LBB Primagama adalah suatu lembaga bimbingan belajar yang telah berdiri sejak tahun 1982, dan sekarang telah menjadi salah satu lembaga bimbingan belajar terbesar di Indonesia dan diakui dalam pelayanannya. Tetapi Primagama tetap harus mempertahankan kualitas pelayanannya agar customer tidak 'lari' ke lembaga bimbingan belajar lainnya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dibuat aplikasi CRM berbasis web yang bertujuan membantu LBB Primagama dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Keywords : *Customer, customer relationship management (CRM).*