

## ABSTRAKSI

Pelanggan merupakan aset bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu perusahaan berusaha untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya, karena efek yang dapat ditimbulkan dari loyalitas pelanggan adalah pembelian yang berulang, kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Keuntungan tersebut mendorong perusahaan untuk merancang dan membangun strategi bisnis yang dapat mengikat pelanggan tetap loyal menggunakan produk/jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut. Untuk mempertahankan loyalitas tersebut perusahaan harus mengenal dan memahami pelanggannya (Barnes.J :2000)

CRM (*Customer Relationship Management*) yang merupakan salah satu strategi perusahaan untuk mempertahankan pelanggan, dengan strategi ini Monik Clothing mempelajari lebih jauh mengenai kebutuhan dan tingkah laku pelanggan sehingga dapat mengetahui kebutuhan pelanggan dan membentuk hubungan yang kuat dengan pelanggan. Dengan mengenal pelanggannya, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang berbeda terhadap segment-segment sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam penerapan CRM dibutuhkan aplikasi database pelanggan yang dapat mengetahui profil pelanggannya secara lebih mendetail, kebutuhan pelanggan, pola interaksi dan transaksi dengan perusahaan.

Dengan Aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) berbasis segmentasi pelanggan merupakan suatu alat yang dapat membantu menyimpan dan menampilkan data-data pelanggan perusahaan. Data-data yang diperlukan antara lain : data profil pelanggan, data transaksi, dan data produk. Sistem ini kemudian dapat digunakan untuk memberikan informasi mengenai pertambahan jumlah pelanggan perusahaan, pertambahan transaksi dan harapan pelanggan terhadap produk perusahaan. Dari hasil pengolahan data-data tersebut, perusahaan melalui manajemen dapat mengambil kebijakan sesuai informasi yang ditampilkan. Perangkat yang diperlukan dalam merancang aplikasi ini adalah: PHP sebagai bahasa *scripting*, Apache Web Server, dan MySQL sebagai pengolah *database*. Dan untuk menampilkan data dari *database* digunakan *web browser*.

Aplikasi ini dapat dijadikan alat bantu Monik Clothing dalam memberikan informasi *Analitical*. CRM ini dapat mengetahui secara lebih mendetail mengenai profile dan segmentasi pelanggan, kebutuhan pelanggan, pola interaksi dan transaksi, serta penjualan dan produk sebagai acuan dalam menentukan strategi CRM pada kegiatan pemasaran, perancangan produk untuk mempertahankan pelanggan

**Kata kunci : CRM (*Customer Relationship Management*), Pelanggan, Segmentasi**