ABSTRAKSI

Gen Dhiztro adalah salah satu perusahaan penyedia jasa teknologi informasi dan hiburan yaitu internet, *games online*, dan komik, berupa *Cyber Cafe* atau biasa disebut dengan warnet (warung internet). Di sini para pelanggan tidak hanya bisa menikmati fasilitas internet, namun juga dapat sekaligus menyalurkan minat membaca mereka melalui komik. Gen Dhiztro berdiri pada tahun 2007, di bulan September. Terletak di Dayeuhkolot dan berada di tengah-tengah pemukiman padat. Pasar yang dimiliki cukup baik, karena sering dilalui anak-anak sekolah pada waktu pagi dan siang hari. *Cyber Cafe* yang dimiliki Gen Dhiztro ini terbagi menjadi tiga layanan, yaitu *games online*, *browsing* Internet, dan membaca komik. Gen Dhiztro juga menyediakan fasilitas keanggotaan bagi pelanggan yang ingin menjadi anggota dari *Cyber Cafe* ini, karena dengan menjadi anggota, pelanggan bisa memperoleh harga yang lebih murah

Adalah metode CRM (*Customer Relationship Management)* atau MHP (Manajemen Hubungan Pelanggan) yang dapat diterapkan untuk membantu perusahaan mengelola hubungannya dengan pelanggan. CRM yang akan dibahas pada penelitian kali ini hanya terfokus pada penanganan data pelanggan berbentuk sebuah aplikasi web, shingga dapat juga diakses melalui intranet perusahaan, maupun internet, sehingga dapat dijadikan sebagai salah satu media promosi dalam mempromosikan *Cyber Cafe* ini. Pengelolaan pelanggan yang baik dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, bisa membantu Gen Dhiztro mendapatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, memperkuat data pelanggan adalah sebuah hal yang mutlak dilakukan.

Kata kunci : Pelayanan, Pelanggan, Penanganan Data Pelanggan