

## ABSTRAK

CRM ialah salah satu cara untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Saat ini banyak sekali industri yang menggunakan bermacam fasilitas dalam usahanya untuk meningkatkan CRM salah satunya *brand* lokal sepatu dari bandung yaitu Tvf Footwear. Tvf Footwear terlahir sejak tahun 2010. Tvf Footwear ini mengakui media sosial sangat berpengaruh besar terhadap pelayanan kepada konsumen. Namun saat ini sistem CRM pada Tvf Footwear masih memiliki kekurangan yaitu kurangnya informasi yang didapat customer dari website Tvf Footwear, seperti belum bisanya mengetahui keberadaan orderan milik customer.

Pada tugas akhir kali ini, menggunakan pertimbangan *requirement* dari ISO 9001:2015 klausul 8.2.1 mengenai komunikasi pelanggan serta CRM acuan yaitu mengenai *Customer Interface Management* untuk mendapatkan hasil analisis Gap. Metode yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah *business process improvement* (BPI).

Dari analisis gap yang sudah dilakukan masih kurangnya informasi penunjang pada website seperti belum adanya *tracking order* langsung pada website Tvf Footwear untuk customer mengetahui keberadaan barangnya. Maka dari itu hasil dari tugas akhir ini adalah rancangan untuk membuat perbaikan dengan penambahan opsi atau fitur pada website yaitu dengan menambah fitur *tracking orderan* via website Tvf Footwear secara langsung, chat box, keluhan customer serta *feedback/rating* produk dari *customer*.

Dengan adanya perbaikan ini dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan khususnya dari segi *customer interface management*. Dengan adanya perbaikan yang dilakukan ini customer jadi lebih mendapatkan banyak informasi pada website Tvf Footwear ini.

***Kata kunci: Customer Relationship Management, ISO 9001:2015 klausul 8.2.1, customer interface management, business process improvement, Tracking Order***