

ABSTRAK

MISQATUL ANWAR MUS, Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Iconnet (dibimbing oleh **Tatik Maslihatin** dan **Neneng Awaliah**).

Permasalahan yang terjadi adalah Layanan Iconnet yang disediakan oleh PLN Icon Plus menghadapi tantangan dalam penanganan pengaduan pelanggan, khususnya dalam hal kecepatan tanggapan dan ketersediaan tim teknisi di area tertentu seperti Kabupaten Mamuju. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dan pegawai berbasis website. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penanganan pengaduan, mempercepat waktu tanggapan, serta mempermudah proses pengaduan dan pemantauan gangguan. Data ini diperoleh melalui penelitian lapangan dan penelitian pustaka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Waterfall* dan pengujian menggunakan *black box*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis web sangat layak diterapkan dan digunakan dengan hasil persentase penilaian kuesioner pelanggan iconnet mamuju 85% atau termasuk "sangat layak" untuk diimplementasikan.

Kata Kunci : Perancangan Aplikasi CRM Berbasis Website, Penanganan Pengaduan, Peningkatan Kepuasan Pelanggan, Metode Waterfall, Pengujian Black Box.

