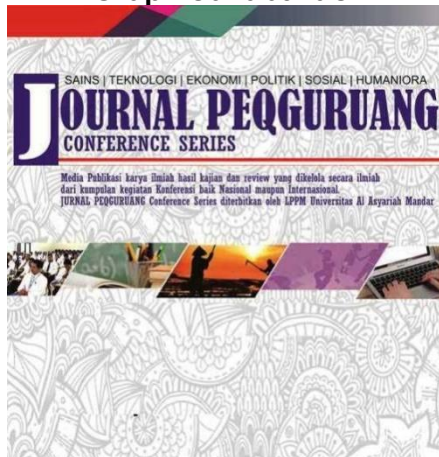


### Graphical abstract



## ***COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SYSTEM PADA TOKO GALLERY KOMPUTER SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN OMSET PENJUALAN***

<sup>1</sup>\*Nazrul Nizam, <sup>2</sup> Muh Rusli Said, <sup>3</sup> Akhmad Qashlim  
<sup>1</sup>Universitas Al Asyariah Mandar

\*Corresponding author

[1nazrul.nzm014@gmail.com](mailto:nazrul.nzm014@gmail.com),

[2muhruslisaid23@gmail.com](mailto:muhruslisaid23@gmail.com),

[3qashlim@mail.unasman.ac.id](mailto:qashlim@mail.unasman.ac.id)

### Abstract

*The implementation of Customer Relationship Management (CRM) at Gallery Computer Store as a business enhancement strategy offers significant benefits that positively impact operations and business growth. Customer data analysis conducted through CRM enables the application of more targeted and personalized marketing strategies, which in turn increases customer engagement and responsiveness to various promotions and offers. Additionally, CRM provides efficient complaint management and customer service features, allowing the store to respond to customer complaints and requests more quickly and accurately. This directly contributes to the improvement of service quality received by customers, ultimately leading to increased customer satisfaction. This improvement also supports customer loyalty, which is a key factor in maintaining and increasing market share amid growing competition.*

**Keywords:** CRM, Gallery, Customers, Business, Store

### Abstrak

Penerapan Customer Relationship Management (CRM) di Toko Gallery Komputer sebagai strategi peningkatan omset penjualan memberikan sejumlah manfaat signifikan yang berdampak positif terhadap operasional dan pertumbuhan bisnis. Analisis data pelanggan yang dilakukan melalui CRM memungkinkan penerapan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran dan personal, yang pada gilirannya meningkatkan keterlibatan dan responsivitas pelanggan terhadap berbagai promosi dan penawaran. Selain itu, CRM menyediakan fitur pengelolaan pengaduan dan layanan pelanggan yang efisien, sehingga toko dapat merespons keluhan dan permintaan pelanggan dengan lebih cepat dan tepat. Hal ini berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan, yang akhirnya berujung pada peningkatan kepuasan pelanggan. Peningkatan ini juga mendukung loyalitas pelanggan, yang merupakan faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar di tengah persaingan yang semakin ketat.

Kata Kunci : CRM, Galery, Pelanggan, Bisnis, Toko

### Article history

DOI: 10.35329/jp.v6i2.5573

Received : 2024-07-25 | Received in revised form : 2024-11-30 | Accepted : 2024-11-30



## 1. PENDAHULUAN

Tingginya kebutuhan akan Kemajuan teknologi komputer telah membawa manfaat besar bagi kehidupan modern dan dunia dunia bisnis , namun juga menyebabkan timbulnya sejumlah masalah yang terkait dengan penggunaan dan perawatan perangkat tersebut. Beragam masalah teknis seperti kerusakan perangkat keras, virus, dan masalah perangkat lunak seringkali menjadi kendala bagi pengguna komputer. Selain itu, meningkatnya ketergantungan pada teknologi ini telah mendorong bertumbuhnya banyak usaha yang bergerak dalam industri komputer. Persaingan antarusaha semakin sengit, terutama terkait dengan faktor harga produk, ketersediaan dan akses informasi produk yang terbatas, serta kurangnya platform yang memadai untuk menyediakan layanan secara virtual kepada pelanggan. Kurangnya promosi juga dapat menghambat visibilitas usaha komputer di pasar. Selain itu, penggunaan komputer yang kurang optimal dan kurangnya perawatan dapat menyebabkan kerusakan lebih lanjut pada perangkat, memperparah masalah yang ada. Semua faktor ini secara bersama-sama menyebabkan tingginya persaingan dalam industri komputer, yang menuntut perusahaan untuk mencari solusi yang efektif guna memenuhi kebutuhan pelanggan, meningkatkan kualitas layanan, dan memperkuat posisi mereka dalam pasar yang kompetitif Tinjauan pustaka dilakukan untuk menemukan landasan teori dari berbagai karya terkait tentang masalah penelitian. Menelaah modul, buku dari perpustakaan, buku teks, tutorial, dan bahan lain yang mungkin diperlukan atau membantu adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan datanya (Qashlim, 2021).

Website adalah aplikasi yang dapat dijalankan dengan menggunakan web browser. Saat ini, hampir semua gawai, baik itu komputer, laptop, tablet, maupun smartphone, dapat menjalankan web browser. Hal ini menyebabkan website dapat dibuka di hampir semua gawai yang ada, tanpa memandang jenis atau spesifikasi perangkat. Dengan demikian, website menjadi media informasi yang sangat efektif karena dapat diakses oleh berbagai kalangan dari berbagai tempat dan waktu (Diansyah et al., 2024).

Pada masa kini, website memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Website digunakan sebagai media informasi yang sangat efektif dalam mengenalkan berbagai macam hal. Sebagai contoh, website dapat digunakan untuk memberikan informasi mengenai sekolah, perusahaan, atau bahkan untuk memperkenalkan produk yang dimiliki oleh sebuah toko. Tidak hanya sebatas pada penyampaian informasi, website juga telah berkembang menjadi platform yang memungkinkan aktivitas jual beli produk. Melalui website, konsumen dapat dengan mudah dan cepat mengakses informasi mengenai produk yang mereka inginkan, membandingkan harga, dan melakukan pembelian hanya dengan beberapa klik.

Kemudahan akses yang ditawarkan oleh website memberikan banyak keuntungan bagi pihak-pihak yang menggunakannya sebagai media informasi. Dengan website, proses pengenalan produk atau informasi dapat dilakukan dengan sangat cepat. Pihak yang memiliki informasi atau produk dapat dengan mudah menjangkau audiens yang lebih luas. Hal ini sangat penting dalam era digital seperti sekarang, di mana kecepatan dalam penyampaian informasi sangat berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi. Selain itu, website juga memungkinkan adanya interaksi dua arah antara penyedia informasi dan konsumen, melalui fitur-fitur seperti form kontak, chat, dan komentar.

Dalam pengembangan website, bahasa pemrograman yang digunakan memainkan peranan yang sangat penting. Dalam pengabdian ini, website dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman HTML dan PHP. HTML (HyperText Markup Language) adalah bahasa standar untuk membuat dan menyusun halaman web. HTML digunakan untuk menentukan struktur dan konten dari sebuah halaman web, seperti teks, gambar, dan tautan. Dengan menggunakan HTML, pengembang dapat membuat halaman web yang mudah dibaca dan diakses oleh web browser.

PHP (Hypertext Preprocessor) adalah bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat halaman web yang dinamis. Berbeda dengan HTML yang bersifat statis, PHP memungkinkan pengembang untuk membuat halaman web yang dapat berinteraksi dengan pengguna dan berubah sesuai dengan input yang diberikan. PHP juga memungkinkan integrasi dengan database, sehingga data yang ditampilkan di halaman web dapat diambil dari dan disimpan ke dalam database. Ini sangat penting dalam pengembangan website yang membutuhkan interaksi dengan pengguna, seperti website e-commerce, portal berita, dan aplikasi web lainnya.

Dengan menggabungkan HTML dan PHP, pengembang dapat membuat website yang tidak hanya menarik dari segi tampilan, tetapi juga fungsional dari segi penggunaan. HTML memberikan kerangka dasar dan struktur halaman web, sementara PHP memungkinkan adanya interaksi dan dinamika pada halaman tersebut. Kombinasi ini memungkinkan pengembangan website yang responsif dan user-friendly, yang dapat memberikan pengalaman pengguna yang optimal (Nata et al., 2023).

Selain HTML dan PHP, dalam pengembangan website juga sering digunakan teknologi lain seperti CSS (Cascading Style Sheets) dan JavaScript. CSS digunakan untuk mengatur tampilan dan layout halaman web, sehingga halaman web menjadi lebih menarik dan enak dipandang. JavaScript digunakan untuk menambahkan interaktivitas pada halaman web, seperti animasi, validasi form, dan fitur-fitur interaktif lainnya. Dengan menggabungkan HTML, PHP, CSS, dan JavaScript,

pengembang dapat membuat website yang lengkap, menarik, dan fungsional (Septian & Informatika, 2023).

Dalam pengabdian ini, fokus pengembangan website adalah pada penggunaan HTML dan PHP, dengan tujuan untuk memberikan dasar yang kuat dalam pembuatan website. HTML digunakan untuk membuat struktur halaman web, sementara PHP digunakan untuk membuat halaman web yang dinamis dan interaktif. Dengan penguasaan kedua bahasa pemrograman ini, diharapkan pengembang dapat membuat website yang efektif dalam menyampaikan informasi dan mudah diakses oleh pengguna.

Secara keseluruhan, website memiliki peran yang sangat penting dalam penyampaian informasi dan komunikasi di era digital ini. Dengan kemudahan akses yang ditawarkan, website memungkinkan informasi dapat disampaikan dengan cepat dan tepat kepada audiens yang lebih luas. Penggunaan bahasa pemrograman HTML dan PHP dalam pengembangan website memberikan dasar yang kuat untuk membuat halaman web yang fungsional dan menarik. Dengan demikian, website menjadi media informasi yang sangat efektif dan efisien dalam mengenalkan produk, layanan, dan informasi lainnya kepada masyarakat luas. (Sintaro et al., 2023)

Toko Gallery Komputer melayani kebutuhan penjualan perangkat keras dan layanan teknis komputer. Namun, di tengah persaingan sengit dalam penjualan dan harga, perusahaan menghadapi berbagai masalah, di antaranya adalah kurangnya aksesibilitas online. Pelanggan sering mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi produk yang terkini dan layanan pengaduan yang responsif karena minimnya update produk dan keterbatasan aksesibilitas. Keterbatasan dalam akses fisik ke toko Gallery Computer juga menjadi hambatan, terutama bagi pelanggan di daerah terpencil atau sulit dijangkau. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam mendapatkan bantuan teknis atau perbaikan yang dibutuhkan. Selain itu, pelanggan yang memilih layanan perbaikan offline juga terkendala oleh keterbatasan waktu. Untuk mengatasi tantangan ini dan memperkuat hubungan dengan pelanggan, toko Gallery Komputer memutuskan untuk menerapkan konsep CRM sebagai solusi. Dengan CRM, toko dapat lebih efektif dalam memahami kebutuhan pelanggan, memberikan layanan yang lebih personal dan responsif, serta membangun hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan.

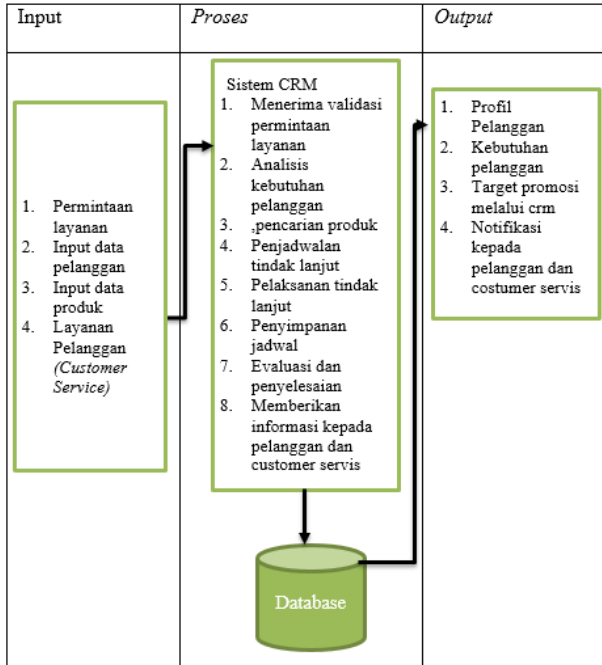
Melalui penerapan CRM, toko dapat menyediakan solusi yang menyeluruh untuk memperbaiki interaksi dengan pelanggan dan meningkatkan aksesibilitas layanan online. Dengan memanfaatkan sistem CRM, toko dapat memperbarui dan menyediakan informasi produk yang terkini secara real-time melalui platform online. Yang memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mencari dan memperoleh informasi produk tanpa harus datang langsung ke toko fisik. Selain itu, dengan analisis data pelanggan yang terkumpul melalui CRM, toko dapat

mengarahkan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran dan personal. Toko dapat mengirimkan promosi atau penawaran yang sesuai dengan preferensi dan perilaku belanja individu pelanggan, meningkatkan keterlibatan dan responsivitas pelanggan. Dengan memanfaatkan fitur pengelolaan pengaduan dan layanan pelanggan yang disediakan oleh CRM, toko dapat meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan pelanggan dan memberikan layanan yang lebih responsif dan berkualitas. Dengan demikian, penerapan CRM akan memungkinkan toko Gallery Komputer untuk meningkatkan aksesibilitas layanan online, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Oleh karena itu dibutuhkan website yang dapat diakses pelanggan untuk mempermudah mendapat informasi dan promosi berupa produk dan layanan teknis berupa fitur notifikasi. Dalam konteks ini. Berdasarkan dari permasalahan tersebut maka penulis mengangkat judul “*Customer Relationship Management System Pada Toko Gallery Komputer Sebagai Strategi Peningkatan omset penjualan*”.

## 2. METODE PENELITIAN

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan tetap dan juga pelanggan baru toko gallery komputer. Penelitian ini akan dilakukan toko gallery komputer. Waktu yang dibutuhkan selama melakukan penelitian adalah 3 bulan terhitung dari bulan Januari – Maret 2024. Teknik analisis yang diterapkan agar bisa dengan mudah dalam merancang dan membangun *Customer Relationship Management System Pada Toko Gallery Komputer Sebagai Strategi Peningkatan omset penjualan Analisis data model Miles dan Huberman* dimana suatu metode analisis kualitatif yang digunakan untuk mengorganisir, menyusun, dan menyajikan data kualitatif dalam penelitian. Model ini dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman.



Gambar 1 Kerangka Sistem

**Input** : pada tahap ini dilakukan input data berupa permintaan layan ,Informasi Pelanggan, inp data produk , Layanan Pelanggan (*Customer Service*)

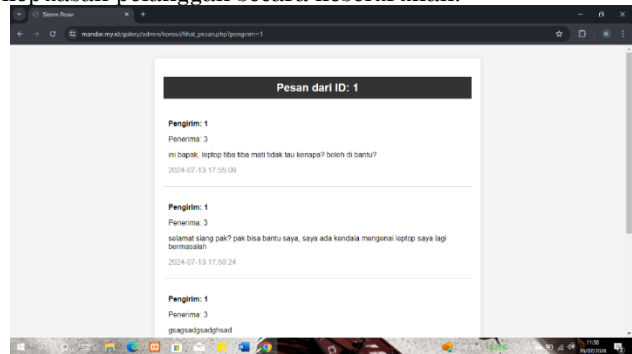
**Proses** : Pada bagian ini akan dilakukan Menerima validasi permintaan layanan, Analisis kebutuhan pelanggan, pencarian produk, Penjadwalan tindak lanjut untuk promosi dan customer servis, Pelaksanaan tindak lanjut , Penyimpanan jadwal, Evaluasi dan penyelesaian, membuat iformasi kepada pelanggan dan customer servis sesuai jadwal yang sudah di ditetapkan

**Output** : Output yang dihasilkan akan berupa, Profil Pelanggan, Kebutuhan pelanggan, layanan customer servis, Target promosi melalui crm, Notifikasi kepada pelanggan dan costumer servis

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Costummer Relationship Management System* Pada Toko Gallery Komputer Sebagai Strategi Peningkatan omset penjualan Melalui penerapan CRM, toko dapat menyediakan solusi yang menyeluruh untuk memperbaiki interaksi dengan pelanggan dan meningkatkan aksesibilitas layanan online. dengan memanfaatkan sistem CRM, toko dapat memperbarui dan menyediakan informasi produk yang terkini secara real-time melalui platform online. Yang memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mencari dan memperoleh informasi produk tanpa harus datang langsung ke toko fisik. Selain itu, dengan analisis data pelanggan yang terkumpul melalui CRM, toko dapat mengarahkan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran dan personal. Toko dapat mengirimkan promosi atau penawaran yang sesuai dengan preferensi dan

perilaku belanja individu pelanggan, meningkatkan keterlibatan dan responsivitas pelanggan. dengan memanfaatkan fitur pengelolaan pengaduan dan layanan pelanggan yang disediakan oleh CRM, toko dapat meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan pelanggan dan memberikan layanan yang lebih responsif dan berkualitas. Dengan demikian, penerapan CRM akan memungkinkan toko Gallery Komputer untuk meningkatkan aksesibilitas layanan online, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.



Gambar 2 Konsul Admin

Konsul Admin untuk pengiriman pesan. Yang dimana fitur ini berfungsi untuk pelanggan yang mempunyai masalah teknis pada baik itu computer, cpu , laptop mau pun untuk konsultasi mengenai harga barang dapat dilakukan di fitur ini. Dibukannya fitur ini karna untuk mempermudah pelanggan atau non pelanggan untuk mengetahui kendala yang mereka alami tanpa harus ke took fisik sekalipun desain Antarmuka ini terdiri dari dua bagian utama. Bagian pertama adalah "Pesan dari ID: 1," yang menampilkan informasi pesan yang diterima, termasuk pengirim dengan ID 1, penerima dengan ID 3, dan isi pesan singkat " selamat siang pak? pak bisa bantu saya, saya ada kendala mengenai laptop saya lagi bermasalah " serta waktu pengiriman yang tercatat pada tanggal 13 Juli 2024 pukul 17:50:24. Bagian kedua adalah "Balas Pesan," yang menyediakan kolom input untuk mengetik balasan pesan dan sebuah tombol kirim untuk mengirim balasan tersebut. Antarmuka ini dirancang dengan desain sederhana dan warna dominan hitam dan putih untuk memudahkan pengguna dalam membaca dan merespons pesan yang diterima.

2024-07-13 17:50:24 - **nizam** ke **admin**:  
selamat siang pak? pak bisa bantu saya, saya ada kendala mengenai leptop saya lagi bermasalah

---

2024-07-13 17:54:02 - **admin** ke **nizam**:  
selamat sore menjelang malam bapak,ibu. klau boleh saya tau kendala mengenai leptopnya apa yah pak/ibu klau boleh tau

---

2024-07-13 17:55:06 - **nizam** ke **admin**:  
ini bapak, leptop tiba tiba mati tidak tau kenapa? boleh di bantu?

**Pesan:**

**Kirim**

Gambar 3 Konsul Pelanggan

Tampilan pengguna untuk pengiriman pesan dengan desain yang sederhana dan bersih. Terdapat dua bagian utama pada antarmuka ini. Bagian pertama adalah bagian "Pesan," yang menampilkan informasi tentang pesan yang diterima, termasuk tanggal dan waktu pengiriman yaitu 13 Juli 2024 pukul 17:50:24, serta informasi pengirim dan penerima pesan yang ditampilkan sebagai "nizam ke admin." Pesan yang diterima berisi teks singkat "selamat sore menjelang malam bapak,ibu. klau boleh saya tau kendala mengenai leptopnya apa yah pak/ibu klau boleh tau."

Bagian kedua adalah bagian untuk membalas pesan, yang terdiri dari label "Pesan:" diikuti oleh kotak teks besar yang memungkinkan pengguna untuk mengetik balasan mereka. Di bawah kotak teks ini terdapat tombol "Kirim" yang berfungsi untuk mengirimkan balasan pesan yang telah diketik. Antarmuka ini dirancang untuk memudahkan pengguna dalam membaca pesan yang masuk dan memberikan balasan secara cepat dan efisien.

Gambar 4 Halaman Kirim Masukan Barang

Form ini digunakan untuk mengirimkan masukan atau feedback terkait barang atau layanan yang tersedia. Terdapat tiga bidang input utama dalam form ini yaitu "Nama Barang", "Harga", dan "Pesan". Pada bagian "Nama Barang", terlihat bahwa barang yang diberikan masukan adalah "Vivobook S 14 OLED (M)". Di bagian "Harga", tertera harga barang yaitu "13.400.000" rupiah. Bagian "Pesan" disediakan untuk menambahkan catatan, komentar, atau saran terkait barang tersebut, pada

No	No.Pesanan	Nama Barang	Pesan	Harga	Kode	Option
1	0	Vivobook S 14 OLED (M)40G - (M)40G1A-OLED052	Kenapa mahal harganya	Rp.13.400.000	NK2QZ	

gambar terlihat bahwa kolom tersebut berisikan "kenapa mahal harganya", menunjukkan bahwa pengguna menambahkan masukan. Form ini juga dilengkapi dengan dua tombol aksi di bagian bawah, yaitu tombol "Simpan" yang berfungsi untuk mengirimkan masukan yang telah dimasukkan ke dalam form, dan tombol "Cancel" yang berfungsi untuk membatalkan proses pengisian masukan dan kembali ke tampilan sebelumnya. Tombol "Simpan" berwarna abu-abu tua, sementara tombol "Cancel" berwarna merah, memberikan indikasi visual yang jelas bagi pengguna. Tampilan form yang sederhana dan terstruktur ini memudahkan pengguna untuk memberikan masukan atau feedback dengan cara yang efisien dan mudah dipahami.

Gambar 5 Admin Laporan Masukan Barang

Di bagian halaman terdapat tabel yang menampilkan data laporan. Tabel tersebut memiliki kolom-kolom dengan judul "No", "No. Pesanan", "Nama Barang", "Pesan", "Harga", "Kode", yang dimana kolom "No" menampilkan no urut di setiap palang dan kolom "No. Pesanan" adalah untuk memberikan nomor identifikasi unik pada setiap pesanan yang dilakukan oleh pelanggan. Ini membantu dalam pelacakan, pengelolaan, dan referensi pesanan secara efisien. Kolom "Nama Barang" untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan produk yang dijual atau dipesan. Nama barang memberikan informasi penting tentang jenis dan spesifikasi produk sehingga pelanggan dan staf dapat dengan mudah mengenali dan membedakannya dari barang lain. Pada kolom "Pesan" memberikan ruang bagi pelanggan atau pengguna untuk menyampaikan catatan, komentar, atau pertanyaan terkait dengan pesanan atau produk yang mereka pilih. Misalnya, pelanggan dapat menggunakan kolom pesan untuk mengajukan pertanyaan tentang produk, Menyampaikan keluhan atau saran, Menanyakan alasan harga tertentu. Kolom "Harga" menunjukkan nilai atau biaya yang harus dibayar oleh pelanggan untuk membeli barang atau produk tertentu. Kolom "Kode" memberikan identifikasi unik pada setiap barang atau produk. Kode ini berperan penting dalam berbagai aspek pengelolaan produk untuk, pelacakan, pengelompokan untuk memudahkan pelaporan dan identifikasi Kolom "Option" menyediakan berbagai ikon untuk melakukan aksi tertentu seperti melihat detail pelanggan (ikon kaca pembesar), mengedit informasi pelanggan (ikon pensil), dan menghapus data pelanggan (ikon tempat sampah).

Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Toko Gallery Komputer sebagai strategi peningkatan omset penjualan memiliki banyak manfaat yang signifikan. CRM memungkinkan toko untuk menyediakan solusi yang menyeluruh dalam memperbaiki interaksi dengan pelanggan dan meningkatkan aksesibilitas layanan online. Melalui penggunaan sistem CRM, Toko Gallery Komputer dapat memperbarui dan menyediakan informasi produk terkini secara real-time melalui platform online. Hal ini memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mencari dan memperoleh informasi produk tanpa harus datang langsung ke toko fisik.

Selain itu, dengan analisis data pelanggan yang terkumpul melalui CRM, Toko Gallery Komputer dapat mengarahkan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran dan personal. Data tersebut memungkinkan toko untuk mengirimkan promosi atau penawaran yang sesuai dengan preferensi dan perilaku belanja individu pelanggan. Strategi ini tidak hanya meningkatkan keterlibatan pelanggan tetapi juga responsivitas mereka terhadap kampanye pemasaran yang dilakukan.

Dengan memanfaatkan fitur pengelolaan pengaduan dan layanan pelanggan yang disediakan oleh CRM, Toko Gallery Komputer dapat meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan pelanggan. Sistem CRM memungkinkan toko untuk memberikan layanan yang lebih responsif dan berkualitas, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, penerapan CRM di Toko Gallery Komputer memungkinkan peningkatan aksesibilitas layanan online, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan strategi ini, toko dapat mencapai peningkatan yang signifikan dalam hal interaksi pelanggan dan efisiensi operasional, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada pertumbuhan bisnis.

#### 4. SIMPULAN

Penerapan Customer Relationship Management (CRM) di Toko Gallery Komputer sebagai strategi peningkatan omset penjualan memberikan sejumlah manfaat signifikan. Dengan CRM, toko dapat memperbaiki interaksi dengan pelanggan dan meningkatkan aksesibilitas layanan online melalui penyediaan informasi produk secara real-time. Analisis data pelanggan memungkinkan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran dan personal, meningkatkan keterlibatan dan responsivitas pelanggan. Selain itu, fitur pengelolaan pengaduan dan layanan pelanggan dalam CRM meningkatkan responsivitas dan kualitas layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, penerapan CRM di Toko Gallery Komputer akan memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan mereka, dan mendukung pertumbuhan bisnis secara efektif.

#### DAFTAR PUSTAKA

Diansyah, F., Alfiano, O., Maulana, R. A., & Prasnya, R. (2024). *Penggunaan Metode Forward Chaining Dalam Sistem Pakar Untuk Deteksi Penyakit Pada Tanaman Kentang*. 2(1), 23–28.

Nata, A., Iqbal, M., & Marpaung, N. (2023). Workshop Pengenalan Framework Css Dalam Pembuatan Halaman Admin Aplikasi Web Menggunakan Admin Lte. *Community Development Journal*, 4(Juni), 3032–3036.

Qashlim. (2021). *Sistem Pengolahan Citra Untuk Mengidentifikasi Kesegaran Ikan Menggunakan Citra Digital Mata*. 3(November), 10–14.

Septian, R., & Informatika, T. (2023). Aplikasi Pembelajaran Interaktif Untuk Anak Paud Menggunakan Html 5. *Jurnal Teknologi Pintar*, 3(3), 1–16.

Sintaro, S., Pandiangan, D., Nainggolan, N., Johaness, A. B., Gobel, A. R. Van, Putri, V., Nainggolan, G., Mipa, F., Ratulangi, U. S., Mipa, F., Ratulangi, U. S., Mipa, F., Ratulangi, U. S., Umum, K., Kedokter, F., & Ratulangi, U. S. (2023). *Pembuatan Website Sebagai Media Informasi Digital pada Biovina Herbal*. 4(2), 285–289.