

## RINGKASAN

**Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Penjualan di Toko Gandaria Hijab Berbasis *Website***, Zendilla Baswara Putri, NIM E31200700, Tahun 2023, 81 hlm, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember.

Perkembangan teknologi saat ini sangat berkembang pesat, seiring dengan kemajuan era yang semakin kompetitif sehingga banyak persaingan dalam dunia bisnis. Pelaku bisnis saling berlomba-lomba untuk mengenalkan produk lewat teknologi yang sedang berkembang pada era ini. Disamping itu dengan adanya kemajuan teknologi para pelaku bisnis baik besar maupun kecil didorong untuk dapat mengikuti perkembangan zaman agar tidak tertinggal. *Trend* hijab saat ini sangat diminati oleh setiap kalangan terlebih lagi hijab merupakan gaya hidup wanita modern saat ini, sehingga mendorong para pelaku bisnis khususnya untuk berlomba-lomba untuk bisnis penjualan hijab, namun masih banyak toko yang menjual hijab namun belum menerapkan pelayanan yang optimal terhadap pelanggannya, sehingga para pelanggan banyak yang beralih ke toko lain.

Toko Gandaria Hijab merupakan toko yang khusus menjual jilbab. Lokasi toko ini berada di Dusun Ngrangkok, Desa Klampisan, Kecamatan Kandangan, dan Kabupaten Kediri. Toko ini bisa menjual sekitar 150 jilbab setiap dua bulan menjelang Idul Fitri. Toko Gandaria Hijab tidak memiliki strategi khusus dan sebagian besar konvensional, namun tetap efektif dalam mengingatkan pengguna situs web di bidang bisnis. Toko Gandaria Hijab adalah sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang membantu pelanggan dalam hal-hal seperti meningkatkan penjualan, berfungsi sebagai saluran komunikasi antara toko dan pelanggan, memudahkan pelanggan untuk mempelajari Toko Gandaria Hijab, memudahkan pelanggan untuk membeli produk secara online, dan menyimpan data pelanggan.