

RINGKASAN

Penerapan CRM (*Customer Relationship Management*) Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Menggunakan Metode SERVQUAL (*Service Quality*) Studi Kasus : SDN Watuwungkuk, Ela Erwita Sisilia, Nim E31210385, Tahun 2024, hlm 99, Jurusan Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Khafidurrohman Agustianto, S.Pd.,M.Eng. (Dosen Pembimbing).

Customer Relationship Management (CRM) merupakan sistem yang dikembangkan untuk memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Salah satu upaya untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan hadiah setiap kali pelanggan melakukan transaksi. Sebagian besar aplikasi CRM awalnya dikembangkan untuk Perusahaan bisnis, konsepnya dapat diterapkan di berbagai industri, termasuk Pendidikan.

Sekolah merupakan salah satu sarana bagi murid untuk mendapatkan layanan Pendidikan. SDN WATUWUNGKUK merupakan salah satu Lembaga Pendidikan yang terletak di Kabupaten Probolinggo yang telah menghasilkan banyak alumni. Namun, dalam mengelola kepuasan pelanggan sekolah, yaitu orang tua/walimurid masih belum mencapai tingkat optimal dan terkontrol dengan baik. Hal ini menyulitkan pihak sekolah dalam memantau kepuasan pelanggan sekolah di bawah kepemimpinannya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka dibangun sebuah sistem informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada SDN Watuwungkuk. Sistem ini dapat diakses oleh ketua tata usaha (TU) selaku admin, guru dan wali murid. Hasil akhir dari sistem ini adalah penilaian kepuasan pelayanan dengan metode *service quality*.