

## ABSTRAKSI

### **PERANCANGAN *DATABASE MARKETING INFORMATION SYSTEM* (MKIS) PADA PT. GRESIK CIPTA SEJAHTERA YANG DAPAT MENDUKUNG PELAKSANAAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DENGAN *ONE TO ONE MARKETING* YANG DIDUKUNG *MOBILE COMMERCE***

PT. Gresik Cipta Sejahtera menerapkan *customer service* untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Agar *customer service* yang diterapkan lebih dapat berinteraksi dengan customer, perusahaan sebaiknya menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk mendapatkan data yang lebih lengkap dan terstruktur mengenai *customer*, yang akan mempermudah perusahaan untuk memberikan *service* yang sesuai dengan kebutuhan dan perilaku *customer*.

Di dalam CRM, diperlukan integrasi semua data bisnis *customers* ke dalam satu sistem yang akan mempermudah perusahaan menjadi *totally customer centric*. Dalam hal ini, digunakan MKIS sehingga *output* daripada MKIS dapat digunakan sebagai data oleh CRM perusahaan untuk melayani pelanggan. Untuk mendukung pelaksanaan CRM, digunakan teknologi informasi terkini dalam bidang pemasaran yaitu *mobile commerce*. Adanya *mobile commerce* sangat mendukung pelaksanaan CRM karena *mobile commerce* akan mempermudah perusahaan untuk menciptakan komunikasi pemasaran yang terpadu yang lebih *personal* dan *customized* yang pada akhirnya akan menciptakan *one-to-one marketing* yang akan memperlakukan pelanggan secara individual.

Kata kunci : MKIS, *Mobile Commerce*, *Database Customer* Terintegrasi, *One To One Marketing*.