

ABSTRAK

CV Anindya Wijaya Perkasa (AWP) adalah perusahaan penyedia jasa penyewaan mobil di Kota Prabumulih, Sumatera Selatan. Saat ini, proses penyewaan masih dilakukan dengan cara tradisional yang dinilai kurang efisien dan memiliki keterbatasan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah aplikasi penyewaan mobil berbasis website dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) guna meningkatkan efisiensi layanan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah model *waterfall* yang terdiri dari empat tahapan utama: analisis, perancangan, implementasi, dan pengujian. Aplikasi yang dikembangkan dilengkapi dengan fitur pemesanan *online* dan dapat memberikan rekomendasi mobil berdasarkan preferensi pelanggan dari pemesanan sebelumnya. Sistem rekomendasi serta pengelolaan hubungan pelanggan melalui CRM berkontribusi dalam menciptakan pengalaman pengguna yang lebih personal dan efisien. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem dapat berfungsi dengan baik dan fitur-fitur yang diterapkan mampu meningkatkan kualitas interaksi antara pelanggan dan perusahaan.

Kata Kunci: Penyewaan Mobil, *Customer Relationship Management* (CRM), Rekomendasi, *Website*, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

CV Anindya Wijaya Perkasa (AWP) is a car rental service provider based in Prabumulih City, South Sumatra. Currently, the rental process is still conducted using traditional methods, which are considered inefficient and have limitations in maintaining customer loyalty. This study aims to design a web-based car rental application by implementing the Customer Relationship Management (CRM) approach to improve service efficiency and strengthen customer relationships. The system development method used is the waterfall model, which consists of four main stages: analysis, design, implementation, and testing. The developed application is equipped with an online booking feature and can provide car recommendations based on customer preferences from previous bookings. The recommendation system and CRM-based customer relationship management contribute to creating a more personalized and efficient user experience. The test results show that the system functions well, and the implemented features are effective in improving the quality of interaction between customers and the company.

Keywords: Car Rental, Customer Relationship Management (CRM), Recommendation, Website, Customer Satisfaction.