

**DESAIN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* UNTUK  
SENTRALISASI HUBUNGAN PELANGGAN DAN DATA PELANGGAN  
MB PROTECH**

**TUGAS AKHIR  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL**

**NICHOLAS HALIM  
1901010009**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL  
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA  
DELI SERDANG  
2023**

**DESAIN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* UNTUK  
SENTRALISASI HUBUNGAN PELANGGAN DAN DATA PELANGGAN  
MB PROTECH**

**NICHOLAS HALIM**

**TUGAS AKHIR**

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan pada  
Program Studi MPI

**Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional**

**Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia**

**Deli Serdang**

**2023**

## PRAKATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul *Desain Customer Relationship Management (CRM)* untuk Sentralisasi Hubungan Pelanggan dan Data Pelanggan dapat diselesaikan. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada Ibu Asmara Wildani Pasaribu, S.Sos, M.M dan Bapak Dr. Mukdin Markus Turnip selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat membantu selama proses penyusunan tugas akhir. Ucapan terima juga penulis sampaikan kepada Ibu Enty Evasari Simanjuntak, SE, M.S.M selaku dosen penguji. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada orang tua, keluarga, teman serta mentor atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan selama penyusunan tugas akhir.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Deli Serdang, November 2023



*Nicholas Halim*

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : **Desain Customer Relationship Management (CRM) untuk Sentralisasi Hubungan Pelanggan dan Data Pelanggan MB Protech**

### 2. Identitas Mahasiswa

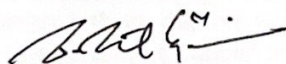
- Nama : **Nicholas Halim**  
- NIM : **1901010009**  
- Program Studi : **Manajemen Pemasaran Internasional**

### 3. Persetujuan

Pembimbing Utama : **Asmara Wildani Pasaribu, S.Sos, M.M**

NIDN : **121097801**

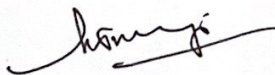
Tanda Tangan



Pembimbing Pendamping : **Dr. Mukdin Markus Turnip**

NIDN : **109046001**

Tanda Tangan



Penguji : **Enty Evasari Simanjuntak, SE, M.S.M**

NIDN : -

Tanda Tangan



Mengetahui,  
Deli Serdang,  
Ketua Program Studi,



Binsar Sihombing, S.E., M.Si.

Tanggal Lulus: 8 November 2023

## PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tugas akhir berjudul *Desain Customer Relationship Management untuk Sentralisasi Hubungan Pelanggan dan Data Pelanggan MB Protech* adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tugas akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Deli Serdang, 24 Oktober 2023

*Nicholas Halim*



NIM 1901010009

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nicholas Halim  
Nim : 1901010009  
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional  
Judul Tugas Akhir : Desain *Customer Relationship Management (CRM)*  
untuk Sentralisasi Hubungan Pelanggan dan Data  
Pelanggan MB Protech

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri dan bukan merupakan hasil plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material, atau non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan Tugas Akhir saya secara orisinal dan otentik. Bila kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Deli Serdang, 02 November 2023

Saya yang menyatakan,



Nicholas Halim  
NIM : 1901010009