

**Penerapan Strategi Customer Relationship Management
(CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Perhotelan
Menggunakan Metode Prototype
(Studi Kasus : Hotel Maximus Palembang)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
Studi di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh :

Alif Ginanjar Putranda

09031181621016

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

MARET

2021

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada
Sistem Informasi Pelayanan Perhotelan Menggunakan Metode
Prototype**

(Studi Kasus : Hotel Maximus Palembang)

**Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi S1**

Oleh

Alif Giaanjar Putranda

NIM 09031182621016

Indralaya, Maret 2021

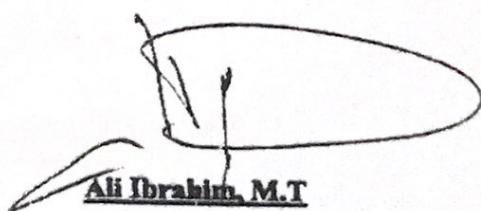
Mengajukan,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Pembimbing,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001



Ali Ibrahim, M.T
NIP 198407212910031201

HALAMAN PERSETUJUAN

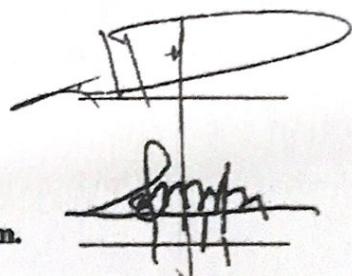
Telah di uji dan lulus pada :

Hari : Jumat

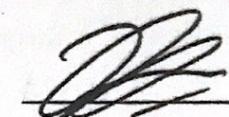
Tanggal : 22 Januari 2021

Tim Pengaji

1. Pembimbing : Ali Ibrahim, M.T.



2. Ketua Pengaji : Dr. Ermatita, M.Kom.



3. Anggota I : Pacu Putra, M.Cs

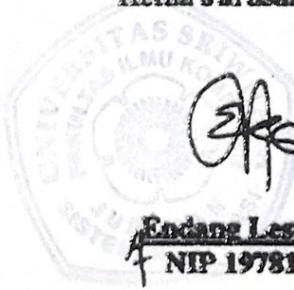


4. Anggota II : Ali Bardadi, M.Kom



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Never run away from your problems”

“Ketika terus lari dari masalah, masalah itu akan terus mengejar. Hadapi, jangan lari dan percaya tak ada masalah yang tak bisa diselesaikan”

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- Allah SWT
- Kedua orang tuaku dan adikku tercinta
- Keluarga Besarku
- Dosen Pembimbing dan Pengudi
- Sahabat Seperjuanganku
- Sugarlens Team
- Fotografi Unsri Team
- Kamcung
- Teman seperjuangan Sistem Informasi Reguler 2016
- Almamaterku, Universitas Sriwijaya

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alif Ginanjar Putranda

Nim : 09031181621016

Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Perhotelan Menggunakan Metode Prototype (Studi Kasus : Hotel Maximus Palembang)

Hasil Pengecekan software *iThenticate/Turnitin* : 3%

Menyatakan bahwa hasil laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Indralaya, Maret 2021

Alif Ginanjar Putranda
09031181621016

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang mana telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta memberikan kesehatan, kekuatan, dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Perhotelan Menggunakan Metode Prototype (Studi Kasus : Hotel Maximus Palembang)”**.

Selama dalam masa pembuatan Tugas Akhir ini, penulis banyak menemukan hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan dan pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat selesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
3. Bapak Ali Ibrahim, S.Kom., M.T. selaku pembimbing Tugas Akhir penulis
4. Pacu Putra, M.CS. , Ali Bardadi, M.Kom. , Mira Afrina S.E. M.Sc. selaku Dosen Penguji yang memberikan kritik dan saran untuk membuat Tugas Akhir ini semakin bagus dan baik.
5. Seluruh Dosen Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan ilmu terhadap penulis.
6. Kedua orang tua, Bapak Muhammad Syaifudin dan Ibu Siti Aminah yang senantiasa terus memberikan semangat, dukungan, doa, serta kasih sayang

yang tiada henti-hentinya kepada penulis agar selalu ingat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Adik penulis, Muhammad Rafif Putranda yang selalu saya jahilin dan hal lainnya namun tetap saya sayang.
8. Sugarlens Team yang selalu memberikan bantuan dan support kepada saya
9. Fotografi Unsri Team hunting foto dikala apa saja hujan badai sekalipun
10. Sistem Informasi Reguler 2016 temen seperjuangan yang selalu membantu dimasa perkuliahan
11. Kamcung team teman sedari taman kanak-kanak yang sampai sekarang masih berteman erat walaupun terpisah oleh jarak, Semoga kita semua bisa sukses dan mencapai apa yang kita inginkan

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari teknik penulisan, bahasa maupun dari cara penulis memaparkannya. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan bagi mahasiswa Fakultas Ilm Komputer Universitas Sriwijaya pada umumnya serta dapat memberikan masukan sebagai sumbangan pikiran untuk peningkatan mutu dalam pembelajaran.

Indralaya, 24 Februari 2021

Penulis,

Alif Ginanjar Putranda
09031181621016

Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada
Sistem Informasi Pelayanan Perhotelan Menggunakan Metode
Prototype (Studi Kasus : Hotel Maximus Palembang)

Oleh

Alif Ginanjar Putranda
09031181621016

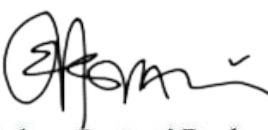
ABSTRAK

Saat menjalankan bisnis perhotelan ketika ingin mendapatkan keuntungan yang maksimal tentu sangat sulit untuk dicapai tanpa adanya menjalin hubungan baik dengan pelanggan mengingat ada beberapa faktor seperti tingkat persaingan bisnis perhotelan yang sedang berkembang pesat, kepuasan pelanggan terhadap layanan hotel, tidak memahami keinginan dan komplaint pelanggan oleh karena itu Hotel Maximus Palembang menerapkan strategi customer relationship menggunakan metode prototyping yang memiliki manfaat dalam menambah dan mempertahankan pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menghasilkan sebuah website yang dapat melakukan pemesanan hotel oleh pelanggan dan data yang akan diolah oleh admin.

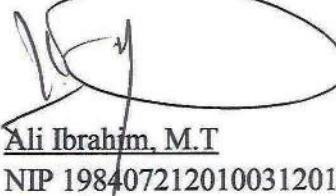
Kata kunci : *Customer Relationship Management (CRM), Prototyping, Perhotelan.*

Indralaya, Maret 2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,


Endang Lestrari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Pembimbing,


Ali Ibrahim, M.T
NIP 198407212010031201

**Application of Customer Relationship Management (CRM) Strategies
in Hospitality Service Information Systems Using the Prototype Method
(Case Study: Hotel Maximus Palembang)**

By

**Alif Ginanjar Putranda
09031181621016**

ABSTRACT

When running a hotel business when you want to get maximum profit, it is certainly very difficult to achieve without establishing good relationships with customers considering that there are several factors such as the level of competition in the hospitality business that is growing rapidly, customer satisfaction with hotel services, not understanding customer wants and complaints because The Maximus Hotel Palembang implements a customer relationship strategy using the prototyping method which has benefits in adding and retaining customers and improving service quality. This research produces a website that can make hotel reservations by customers and the data will be processed by the admin.

Keywords: *Customer Relationship Management (CRM), Prototyping, Hospitality.*

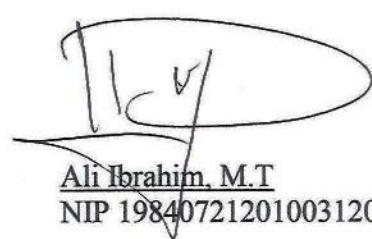
**Acknowledge by,
Head of Information Systems Department,**

Indralaya, Maret 2020

Supervisor,



Endang Lestrari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001



Ali Ibrahim, M.T
NIP 198407212010031201

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	3
1.3 Manfaat Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kajian Pustaka.....	5
2.2 Profil Perusahaan	6
2.2.1 Sejarah Singkat.....	6
2.2.2 Struktur Organisasi.....	7
2.3 Sistem Informasi	7
2.4 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	8
2.5 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	8
2.5.1 Definisi Customer Relationship Management (CRM).....	8
2.5.2 Kerangka Komponen Customer Relationship Management (CRM)	9
2.5.3 Fase Customer Relationship Management (CRM).....	10

2.5.4 Tujuan Customer Relationship Management (CRM).....	10
2.5.5 Manfaat Customer Relationship Management (CRM).....	11
2.6 Prototype	12
2.7 Data Flow Diagram (DFD)	12
2.8 Entity Relational Diagram (ERD)	15
2.9 Personal Hypertext Preprocessor (PHP).....	18
2.10 Basis Data.....	18
2.11 My Structure Query Language (MySQL).....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Metode Pengumpulan Data	20
3.2.1 Jenis Data	20
3.2.2 Pengumpulan Data	20
3.3 Metode Pengembangan Sistem Prototype.....	21
3.4 Fase Customer Relationship Management (CRM)	25
3.5 Analis Sistem	29
3.5.1 Definisi Lingkup (Scope Definition).....	29
3.5.2 Tujuan Proyek	30
3.5.3 Gambaran Proyek	31
3.5.4 Pernyataan Masalah dan Opportunity	33
3.5.4.1 Pernyataan Masalah	33
3.5.4.2 Opportunity.....	35

3.5.4.3	Tabel Pernyataan Masalah.....	37
3.5.4.4	Keterbatasan proyek (Project Constraint)	39
3.5.5	Studi Kelayakan	40
3.5.5.1	Aspek Kelayakan Bisnis dan Ekonomi ...	40
3.5.5.2	Aspek Teknologi.....	40
3.5.6	Ide Solusi Tahap Awal	41
3.5.7	Ruang Lingkup Awal Proyek	41
3.6	Analisis Masalah (<i>Problem Analysis</i>)	42
3.6.1	Domain Permasalahan.....	42
3.6.2	Analisis Masalah dan Peluang.....	44
3.6.2.1	Ishikawa Diagram.....	44
3.7	<i>Cause-Effect Analysis & System Improvement Objective</i> ..	47
3.8	Tahapan Analisis Kebutuhan	51
3.8.1	Kebutuhan Fungsional.....	51
3.8.2	Kebutuhan Non Fungsional.....	52
3.8.3	Kebutuhan Sistem dan Perangkat Lunak	56
3.8.3.1	Kebutuhan Sistem.....	56
3.8.3.2	Kebutuhan Perangkat Lunak	58
3.9	Tahap Desain sistem / Perancangan Logical.....	60
3.9.1	Data Flow Diagram (DFD)	60
3.9.2	<i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	71
3.9.3	<i>Physical Data Flow Diagram</i> (PDFD).....	73
3.9.3.1	PDFD Mengelola Hak Akses	74

3.9.3.2	PDFD Mengelola Data Room.....	75
3.9.3.3	PDFD Memilih Room	76
3.9.3.4	PDFD Mengelola Data Pesanan	76
3.9.3.5	PDFD Mengelola Testimoni.....	78
3.9.4	Rancangan Arsitektur	79
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	81
4.1	Hasil	81
4.2	Pembahasan.....	81
4.2.1	Halaman Pelanggan.....	81
4.2.1.1	Halaman Daftar dan Login	82
4.2.1.2	Halaman Beranda	83
4.2.1.3	Halaman Kategori.....	86
4.2.1.4	Halaman Tentang Kami.....	87
4.2.1.5	Halaman Pemesanan.....	89
4.2.1.6	Tampilan Testimonials	92
4.2.1.7	Live Chat Pelanggan.....	92
4.2.2	Halaman Admin	93
4.2.2.1	Halaman <i>Login</i> admin	93
4.2.2.2	Halaman Dasboard Administrator	94
4.2.2.3	Halaman Daftar Order	96
4.2.2.4	Halaman Pengelolaan Rooms.....	97
4.2.2.5	Halaman Pengelolaan Pelanggan.....	99

4.2.2.6	Halaman Testimoni Admin	99
4.2.2.7	Halaman Update Info.....	100
4.2.2.8	Halaman Report.....	101
4.2.2.9	Live Chat Admin	101
4.3	Hasil dari fitur <i>Customer Relationship Management</i>	102
4.3.1	Fase <i>Acquisition</i>	102
4.3.2	Fase <i>Retention</i>	104
4.3.3	Fase <i>Expansion</i>	105
4.4	Tahap Pengujian Sistem.....	107
4.4.1	Teknik Pengujian Blackbox	107
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	123
5.1	KESIMPULAN	123
5.2	SARAN	124
DAFTAR PUSTAKA	126	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Hotel Maximus Palembang.....	7
Gambar 3.1 <i>Prototyping</i> Model oleh Khosrow-Pour.....	22
Gambar 3.2 Fase <i>Customer Relationship Management</i>	25
Gambar 3.3 Ishikawa diagram kesulitan memasarkan produk secara luas.	44
Gambar 3.4 Ishikawa Diagram Pelanggan membutuhkan biaya dan waktu yang lebih untuk memesan.....	45
Gambar 3.5 Ishikawa diagram informasi pada pelanggan yang terbatas...	45
Gambar 3.6 Ishikawa diagram sulitnya mendata pemesanan pelanggan...	46
Gambar 3.7 DFD Level 0 Sistem yang dibangun.....	60
Gambar 3.8 DFD Level 1 Sistem yang dibangun.....	62
Gambar 3.9 DFD Level 2 Subproses mengelola hak akses.....	65
Gambar 3.10 DFD Level 2 subproses mengelola data <i>room</i>	66
Gambar 3.11 DFD Level 2 subproses memilih <i>room</i>	67
Gambar 3.12 DFD Level 2 subproses mengelola pesanan.....	68
Gambar 3.13 DFD Level 2 subproses testimonials.....	69
Gambar 3.14 Entity Relationship Diagram sistem yang dibangun.....	71
Gambar 3.15 PDFD Mengelola Hak Akses.....	73

Gambar 3.16 PDFD Mengelola Data Room.....	74
Gambar 3.17 PDFD Memilih <i>room</i>	75
Gambar 3.18 PDFD Mengelola Data Pesanan.....	76
Gambar 3.19 PDFD Testimonials.....	77
Gambar 3.20 Rancangan Arsitektur Jaringan.....	78
Gambar 4.1 Halaman Daftar dan <i>Login</i>	81
Gambar 4.2 Halaman <i>Home</i>	83
Gambar 4.3 Halaman Kategori.....	84
Gambar 4.4 Halaman Tentang Kami.....	85
Gambar 4.5 Halaman Pemesanan.....	87
Gambar 4.6 Faktur pemesanan.....	88
Gambar 4.7 Halaman Testimoni.....	89
Gambar 4.8 <i>Live Chat</i> Pelanggan.....	89
Gambar 4.9 Halaman <i>Login</i> admin.....	90
Gambar 4.10 Halaman Dasboard Admin.....	91
Gambar 4.11 Halaman Daftar <i>Order</i>	92
Gambar 4.12 Halaman Pengelolaan <i>Rooms</i>	94
Gambar 4.13 Halaman Pengelolaan Pelanggan.....	95
Gambar 4.14 Halaman Testimoni Admin.....	95

Gambar 4.15	Halaman <i>Update Info</i>	96
Gambar 4.16	Halaman <i>Report</i>	97
Gambar 4.17	<i>Live Chat Admin</i>	98
Gambar 4.18	<i>Registrasi Pengguna</i>	99
Gambar 4.19	<i>Login</i>	100
Gambar 4.20	Tampilan Produk.....	101
Gambar 4.21	<i>Live Chat</i>	102
Gambar 4.22	Testimonials.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Data Flows Diagram</i>	11
Tabel 2.2 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	12
Tabel 3.1 pemetaan solusi.....	20
Tabel 3.2 <i>Fitur-fitur CRM</i>	23
Tabel 3.3 Tujuan Proyek.....	24
Tabel 3.4 Tabel Pernyataan Masalah.....	31
Tabel 3.5 Matriks Problems, Opportunitties, Objectives and Constrains..	41
Tabel 3.6 Klasifikasi Kebutuhan <i>non functional</i> berdasarkan PIECES....	48
Tabel 3.7 Kebutuhan Sistem.....	51
Tabel 3.8 Kebutuhan Perangkat Lunak.....	52
Tabel 3.9 Pengujian Black box.....	99

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. (Nurhalimah, Hasiholan & Harini , 2018).

Saat menjalankan bisnis perhotelan ketika ingin mendapatkan keuntungan yang maksimal tentu sangat sulit untuk dicapai tanpa adanya menjalin hubungan baik dengan pelanggan mengingat ada beberapa faktor seperti tingkat persaingan bisnis perhotelan yang sedang berkembang pesat, kepuasan pelanggan terhadap layanan hotel, tidak memahami keinginan dan komplaint pelanggan. Masalah yang utama muncul adalah tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan hotel, tidak memahami keinginan dan komplaint pelanggan karena tidak ada sistem yang mendukung. Proses booking kamar dilakukan dengan cara menelepon kepihak hotel dan terkadang pihak hotel melakukan konfirmasi kembali ke pelanggan dengan cara menelepon pula sehingga proses sehingga proses booking ini memakan waktu yang lama dan tidak efisien. Data historis register pelanggan tidak terarsip dengan baik karena tidak ada sistem informasi yang memadai sehingga loyalitas

pelanggan sulit diberi penilaian. Tidak ada wadah yang berfungsi untuk mengelola komplaint, saran opini dari masyarakat yang di dapat.

Oleh karena itu melalui konsep Customer Relationship Management (CRM) diharapkan dapat meningkatkan Pelanggan Baru (Acquire), Meningkatkan Hubungan dengan Pelanggan yang Telah Ada (Enhance) serta Mempertahankan Pelanggan (Retain). Adapun beberapa dari fungsi konsep Customer Relationship Management (CRM) ialah menyediakan informasi kepada pelanggan , menerima umpan balik yang berupa keluhan, saran dan tanggapan terhadap jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia. Ada beberapa manfaat CRM, yaitu CRM memungkinkan perusahaan untuk memanfaatkan informasi dari semua titik kontak, Kemudahan proses penjualan dan layanan akan dapat mengurangi resiko turunnya kualitas pelayanan dan penerapan CRM yang tepat akan meningkatkan loyalitas pelanggan, mengurangi biaya, dan meningkatkan efisiensi operasional. (Nugraha & Syarif , 2018).

Penelitian ini menggunakan Metodologi Prototyping merupakan salah satu metode pengembangan perangkat lunak yang banyak digunakan Dengan metode prototyping ini pengembang dan pelanggan dapat saling berinteraksi selama proses pembuatan system. Metode prototyping yang digunakan di dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran aplikasi yang akan dibangun melalui rancangan aplikasi prototype terlebih dahulu kemudian akan dievaluasi oleh user. Aplikasi prototype yang telah dievaluasi oleh user selanjutnya akan dijadikan acuan untuk membuat aplikasi yang dijadikan produk akhir sebagai output dari penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat topik tersebut menjadi laporan Skripsi berjudul “**Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Perhotelan Menggunakan Metode Prototype (Studi Kasus : Hotel Maximus Palembang)**“.

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam membuat proposal ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan pada Hotel Maximus Palembang.
2. Membangun Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Perhotelan Hotel Maximus Palembang.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan yang sudah ada untuk meningkatkan pendapatan perusahaan.
2. Menyediakan informasi yang lengkap untuk memaksimalkan jalinan hubungan pelanggan dengan perusahaan.
3. Harapannya dapat meningkatkan Efisiensi Operasional kemudahan proses penjualan dan layanan yang dapat mengurangi risiko turunnya kualitas pelayanan.
4. Peningkatan Time to Market yang memungkinkan perusahaan mendapatkan informasi mengenai apa yang didapat serta yang

nantinya akan dimanfaatkan perusahaan dalam menentukan waktu yang tepat dalam memasarkan suatu produk.

1.4 Batasan Masalah

1. Objek penelitian ini di Hotel Maximus Palembang
2. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) dalam bentuk aplikasi web
3. Membahas tentang upaya sistem informasi dalam pelayanan terhadap pelanggan.
4. Sistem yang dibangun berfokus pada fase CRM
5. Metode yang akan di bahas menggunakan metode *Prototype*

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, J., Hamdani, D., & Novantara, P. (2018). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Penerimaan Siswa Baru (Studi Kasus di Pondok Pesantren Darussalam Kabupaten Garut). *Jurnal Nuansa Informatika*, 12(1), 29–36. <https://doi.org/e-ISSN : 2614-5405>
- Afrina, M., & Ibrahim, A. (2013). Rancang Bangun Electronic Costumer Relationship Management (E-Crm) Sebagai Sistem Informasi Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital Fakultas Ilmu Komputer Unsri. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(2), 629–644.
- Afyenni, R. (2014). Perancangan Data Flow Diagram untuk Sistem Informasi Sekolah (Studi Kasus Pada SMA Pembangunan Laboratorium UNP). *Teknoif*, 2(1), 35–39.
- Akay, Y. V., Santoso, A. J., & Rahayu, F. L. S. (2012). Metode User Centered Design [UCD] Dalam Perancangan Sistem Informasi Geografis Pemetaan Tindak Kriminalitas [Studi Kasus: Kota Manado]. Prosiding Seminar Nasional ReTII, (Amborowati), 1–6.
- Amatullah, S., Delima, R., Syafitri, H., & Ibrahim, A. (2018). Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Kreatif Ogan Ilir Indralaya). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 5(2), 225–230. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852555>
- Andreas, C., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5), 1–16.
- Asmara, R. (2016). Sistem Informasi Pengolahan Data Penanggulangan Bencana Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal J-Click*, 3(2), 80–91. Retrieved from <http://ejurnal.jayanusa.ac.id/index.php/J-Click/article/view/28>
- Carissa, A. (2014). PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Elena, C. A. (2016). Social Media – A Strategy in Developing Customer Relationship Management. *Procedia Economics and Finance*, 39(November 2015), 785–790. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30266-0](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30266-0)

- Handayani, W. (2015). Perancangan Business Online Heynis Hijab untuk Meningkatkan Penjualan dengan Menggunakan Metode Jendela Pelanggan (Customer Window). 2.
- Januaris Kundre, A., Wisnubadhra, I., & Suselo, T. (2013). Penerapan Customer Relationship Management Dengan Dukungan Teknologi Informasi Pada Po. Chelsy. Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia, 28, 7–11.
- Kholil, I. (2017). Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Web. Jurnal Pilar Nusa Mandiri CUSTOMER, 13(1), 43–48.
- Kusuma, A. S., & Putra, I. G. S. E. (2017). Rancang Bangun Sistem Penjadwalan Wawancara Mahasiswa Baru STMIK STIKOM Indonesia. Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia, 11(2), 139. <https://doi.org/10.32815/jitika.v11i2.202>
- Lavarino, D. (2016). Rancang Bangun E – Voting Berbasis Website Di Universitas Negeri Surabaya. Jurnal Manajemen Informatika, 6(1), 72–81.
- Lynn, M., & Kwortnik, R. (2015). International Journal of Hospitality Management. International Journal of Hospitality Management, 28(3), 15–18. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.07.003>
- Marcallina, D & Wahyuningsih, D. (2016). Penerapan E-commerce dengan Metode Costumer Relationship Management (CRM) Berbasis Website (Studi Kasus: Gudang Distro Palembang). Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer), 5(1), 40. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v5i1.26>
- Nugraha, W., & Syarif, M. (2018). Penerapan Metode Prototype Dalam Perancangan Sistem Informasi Penghitungan Volume Dan Cost Penjualan Minuman Berbasis Website. JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas), 3(2), 94–101. <https://doi.org/10.32767/jusim.v3i2.331>
- Nurajizah, S. (2015). Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis WEB dengan Metode Prototype: Studi Kasus Sekolah Islam Gema Nurani Bekasi. Seminar Nasional Inovasi Dan Tren (SNIT), 179(6), 1643–1644. <https://doi.org/10.2214/ajr.179.6.1791643b>
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>

- Paskalis, P., Hidayati, H., & Darwiyanto, E. (2015). Implementasi User Centered Design untuk Merancang Antarmuka Sistem Informasi Eksekutif pada PT Pos Indonesia. *Universitas Telkom*, 1(1), 1–9.
- Pradipo, A. A., Nuswantoro, U. D., Nakula, J. L., & Semarang, I. N. (2014). Customer Relationship Management Pada Perusahaan Mohan Semarang. *Jurnal Sistem Informasi*, (2), 1–8.
- Pratiwi, D. (2017). Penggunaan Metode User Centered Design (UCD) dalam Perancangan Ulang Web Portal Jurusan Psikologi FISIP Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(7), 2448–2458. Retrieved from <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1609>
- Rahman, A. A., Supaidi, A., Aslamiah, I., & Ibrahim, A. (2018). Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi Bges Pada Pt Telkom Witel Sumsel. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(1), 72–78. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.009.1.05>
- Swara, G. Y., Kom, M., & Pebriadi, Y. (2016). *Jurnal TEKNOIF ISSN : 2338-2724 REKAYASA PERANGKAT LUNAK PEMESANAN TIKET BIOSKOP Jurnal TEKNOIF ISSN : 2338-2724. Jurnal TEKNOIF*, 4(2), 27–39.
- Tiyani, I. S., & Irawan, H. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Guna Meningkatkan Pelayanan Serta Loyalitas Pelanggan Studi Kasus : Pt Djaya Bersama Putra Prima. *Jurnal Idealis*, 2, 118–124.
- Utomo, Y. B., Winarno, W. W., & Amborowati, A. (2016). *PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA KLINIK* (Studi Kasus: Klinik Pratama Nusa Medika Meritjan). MultitekIndonesia,. <https://doi.org/10.24269/mtkind.v10i1.239>
- Vaish, A., Vaish, A., Vaishya, R., & Bhawal, S. (2016). Customer relationship management (CRM) towards service orientation in hospitals: A review. *Apollo Medicine*, 13(4), 224–228. <https://doi.org/10.1016/j.apme.2016.11.002>
- Yatana Saputri, I. S., Fadhli, M., & Surya, I. (2017). Penerapan Metode UCD (User Centered Design) Pada E-Commerce Putri Intan Shop Berbasis Web. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(2), 269–278. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v3i2.2017.269-278>