

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)**  
**DALAM SISTEM INFORMASI PENJUALAN PADA TOKO SIN SIN**  
**MOTOR PRABUMULIH**



**OLEH**  
**NIRA AGUSTINA**  
**09031181520034**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI**  
**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2021**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)  
DALAM SISTEM INFORMASI PENUALAN PADA TOKO SIN SIN  
MOTOR PRABUMULIH

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

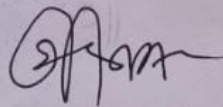
Oleh :

Nira Agustina      09031181520034

Indralaya,      Januari 2021

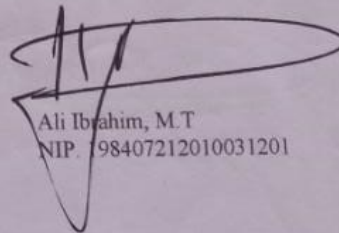
Mengetahui:

Ketua Jurusan,



Endang Lestari Ruskan, S.KOM, M.T  
NIP. 197811172006042001

Pembimbing,



Ali Ibrahim, M.T  
NIP. 198407212010031201

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 29 Desember 2020

Tim Penguji :

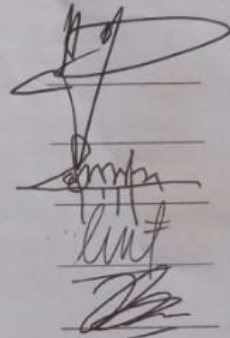
1. Pembimbing I : Ali Ibrahim, M.T.

2. Pembimbing II :

2. Ketua : Dr. Ermatita, M.Kom

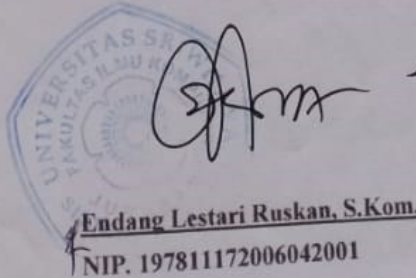
3. Penguji I : Rahmat Izwan Heroza, M.T

4. Penguji II : Pacu Putra, M.CS

Handwritten signatures of the examiners, corresponding to the list of names on the left. There are four distinct signatures, each written over a horizontal line.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,

A circular blue stamp of Universitas Sebelas Maret (UNS) Faculty of Informatics (FKSI) is partially visible. Overlaid on it is a handwritten signature in black ink. Below the signature, the name and NIP of the signatory are printed.

Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T.  
NIP. 197811172006042001

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Motto :**

**“ Bersabarlah, sesungguhnya pertolongan Allah itu nyata”  
“Allah tidak akan membebani hambanya melainkan sesuai dengan kesanggupannya”  
(QS.Al-Baqarah:286)**

**Kupersembahkan kepada :**

- ❖ Allah SWT, atas rahmat dan karuniaNYA**
- ❖ Nabi Muhammad SAW, suri tauladan yang baik**
- ❖ Ayah dan Ibu yang kuhormati dan kusayangi**
- ❖ Adik-adik yang ku sayangi**
- ❖ Teman-teman SI Reguler 2015**
- ❖ Almamaterku**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nira Agustina

NIM : 09031181520034

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DALAM SISTEM INFORMASI PENJUALAN PADA TOKO SIN SIN MOTOR PRABUMULIH.

Hasil pengecekan *Software Ithenticate/Turnitin* : 15 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya 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.

Inderalaya, Agustus 2021

Mahasiswa,



Nira Agustina

NIM 09031181520034

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *alamin*. Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, rezeki dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul **“Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Sistem Informasi Penjualan Pada Toko Sin Sin Motor Prabumulih”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama penyelesaian laporan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

- Allah S.W.T
- Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
- Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi
- Bapak Firdaus, M.KOM. selaku Pembimbing Akademik
- Bapak Ali Ibrahim, MT selaku Pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan dan saran kepada penulis
- Bapak Henky selaku pemilik toko Sin Sin Motor yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi

- Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer yang telah membekali ilmu kepada penulis sehingga penulis bisa menjalani dan menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik
- Kepada kedua orangtua yaitu bapak Sarman Edi dan ibu Sri, serta saudari penulis Nanda Mayang Sari, dan juga keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan serta semangat selama pembuatan laporan skripsi.
- Kepada Wanita Tangguh (Risma,Cyndi,Tri,Alviny,Novita), Orien Patriana, Destrilia, Wika Aulia dan Martha Sitanggung yang telah berbaik hati mendengarkan keluh kesah penulis serta memberikan dukungan selama pembuatan skripsi.
- Semua teman-teman Sistem Informasi 2015 Fakultas Ilmu Komputer selaku teman seperjuangan yang selalu menyemangati.

Penulis juga berterimakasih kepada semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu disini dan memohon maaf dari mereka semua atas segala kesalahan penulis selama penulisan laporan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi kedepannya. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semuanya

Indralaya, Agustus 2021



Nira Agustina

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)  
DALAM SISTEM INFORMASI PENJUALAN PADA TOKO SIN SIN  
MOTOR PRABUMULIH**

**Oleh:**

**Nira Agustina**

**0903118152034**

**Abstrak**

Perkembangan teknologi yang kian lama semakin meningkat mendorong manusia untuk memanfaatkan dan menggunakan teknologi dengan sebaik baiknya. Dalam bisnis terutama di era teknologi ini, pelanggan merupakan faktor yang sangat penting dan nyawa bagi sebuah perusahaan. Hubungan perusahaan tidak hanya berhenti pada "kepuasaan" pelanggan tapi bisa lebih jauh lagi, sampai tahap loyalitas. Sin Sin Motor merupakan salah satu toko servis dan penjualan alat alat motor, perkembangan penjualan alat alat sepeda motor pada Sin Sin Motor terkendala beberapa masalah, salah satu permasalahannya yaitu mengenai promosi servis dan aksesoris komputer ini yang masih sederhana dan proses pemasaran yang kurang efektif yaitu hanya melakukan promosi melalui media cetak leaflet yang berisi informasi terbaru dan juga pelanggan yang sudah melakukan transaksi jarang melakukan transaksi lagi pada masa berikutnya.oleh karena itu di butuhkan suatu sistem yang dapat membuat pelanggan untuk terus tetap melakukan transaksi pada Sin Sin Prabumulih yang merupakan sarana dari Customer Relationship Manajement (CRM) dalam pengembangan sistem guna meningkatkan grafik penjualan. Sistem Dengan Penerapan konsep CRM telah dilakukan atau di implementasikan di Sin Sin Motor Prabumulih dengan menggunakan web sebagai layanan dan juga memanfaatkan perhitungan service quality untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan di web yang sudah di sediakan. customer sudah bisa melakukan proses order secara otomatis sehingga proses manual bisa sedikit dikurangi, customer yang melakukan transaksi di Sin Sin Motor Prabumulih mendapatkan poin yang bisa digunakan untuk bertransaksi kembali, serta pelanggan mendapatkan email notifikasi ketika ada promo atau discount yang di berikan di sistem pada product tertentu Pelanggan bisa melakukan tracking order dari pesanan mereka ketika bertransaksi.

**Kata kunci:** Loyalitas, CRM, Service Quality, Discount



**IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) IN THE SALES INFORMATION SYSTEM AT SIN SIN MOTOR  
STORE PRABUMULIH**

**By:**

**Nira Agustina 0903118152034**

**Abstract**

The development of technology that is increasingly increasing encourages people to utilize and use technology as well as possible. In business, especially in this technological era, customers are a very important factor and the lifeblood of a company. The company relationship does not only stop at the "satisfaction" of the customer but can go further, to the loyalty stage. Sin Sin Motor is one of the service shops and sales of motorcycle tools, the development of sales of motorcycle tools at Sin Sin Motor is constrained by several problems, one of the problems is the promotion of computer services and accessories which are still simple and the marketing process is less effective, namely only carry out promotions through printed media leaflets containing the latest information and also customers who have made transactions rarely make transactions again in the next period. Therefore we need a system that can make customers continue to make transactions at Sin Sin Prabumulih which is a means of the Customer Relationship Management (CRM) in system development to improve sales charts. The system with the application of the CRM concept has been carried out or implemented at Sin Sin Motor Prabumulih by using the web as a service and also utilizing service quality calculations to calculate the level of customer satisfaction on the web that has been provided. customers are able to process orders automatically so that manual processes can be slightly reduced, customers who make transactions at Sin Sin Motor Prabumulih get points that can be used to transact again, and customers get email notifications when there is a promo or discount given in the system on the product. certain Customers can track orders from their orders when transacting.

Keywords: Loyalty, CRM, Service Quality, Discount

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	
Halaman Persetujuan	
Halaman Persembahan	
Halaman Pernyataan	
Kata Pengantar	
Abstrak	
Abstract	
Daftar Isi	
BAB I .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.2 Sistem Informasi.....	8
2.3 CRM (Customer Relationship Management).....	8
2.3.1 Definisi CRM (Customer Relationship Management).....	8
2.3.2 Tujuan CRM (Customer Relationship Management).....	8
2.3.5 Manfaat CRM (Customer Relationship Management).....	9
2.3.6 Strategi CRM (Customer Relationship Management).....	10
2.3.7 Metode Service Quality .....	11
2.4 Metode Waterfall.....	12
BAB III .....	15
3.1 Objek Penelitian .....	15
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	15
3.3. Jenis Data .....	16
3.4 Sumber Data .....	16
3.5 Metode Service Quality.....	16

3.6 Metode Waterfall.....	17
BAB IV .....	19
4.1 Definisi Sistem .....	19
4.1.1 Tujuan Sistem .....	19
4.1.2 Gambaran Sistem .....	22
4.1.3 Pernyataan Masalah dan Kesempatan.....	22
4.1.4 Studi Kelayakan Proyek.....	24
4.1.5 Ide Solusi Tahap Awal.....	25
4.1.6 Ruang Lingkup Awal Pengembangan Sistem .....	25
4.2 Analisis Masalah .....	25
4.2.1 Domain Permasalahan .....	26
4.2.2 Analisa Masalah dan Kesempatan .....	26
4.3 Analisis Kebutuhan .....	27
4.3.1 Kebutuhan Fungsional .....	27
4.3.2 Kebutuhan Non Fungsional.....	28
4.3.3 Klasifikasi Kebutuhan.....	28
4.4 Perancangan Logika .....	31
4.4.1 Pemodelan Proses .....	31
4.4.4 Pemodelan Data .....	43
4.5 Analisis Keputusan.....	44
4.5.1 Identifikasi Solusi Kandidat ( <i>Identify Candidate Solustion</i> ) .....	44
4.5.2 Analisis Solusi Kandidat ( <i>Analyze Candidate Solutions</i> ).....	47
4.5.3 Perbandingan Solusi Kandidat ( <i>Compare Candidate Solution</i> ) .....	47
4.5.4 Rekomendasi Solusi Kandidat ( <i>Recommend A System Solution</i> ).....	49
4.6 Perancangan Antar Muka .....	51
4.6.1 Halaman Login.....	51
4.6.2 Halaman Register Customer .....	52
4.6.3 Halaman Home Customer .....	53
4.6.4 Halaman Product Customer .....	54
4.6.5 Halaman Cart Customer .....	56
4.6.6 Halaman My Orders Customer .....	57
4.6.7 Halaman Quisionnaire Customer .....	59

4.6.8	Halaman My Profile .....	60
4.6.9	Halaman Dashboard Admin .....	61
4.6.10	Halaman Customers Order .....	62
<b>4.6.11</b>	<b>Halaman Servequal Value .....</b>	<b>64</b>
4.6.12	Halaman Product .....	65
BAB V .....		67
5.1	Implementasi .....	67
5.1.1	Halaman Sistem Service Quality dengan Metode CRM .....	67
5.2	Pengujian .....	86
5.3	Kelebihan dan Kelemahan Sistem.....	97
5.3.1	Kelebihan Sistem .....	97
5.3.2	Kelemahan Sistem .....	98
BAB VI .....		100
6.1	Kesimpulan.....	100
6.2	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA .....		102

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang kian lama semakin meningkat mendorong manusia untuk memanfaatkan dan menggunakan teknologi dengan sebaik-baiknya. Munculnya berbagai jenis perangkat elektronik dan aplikasi-aplikasi yang semakin berkembang serta berkembangnya internet yang sekarang dapat dinikmati hampir bisa dimana saja. Selain itu munculnya sistem operasi mobile yang bernama Android yang memiliki performa dan kinerja yang layak dengan sebutan smartphone bagi ponsel yang menggunakan sistem operasi tersebut.

Dalam bisnis, pelanggan adalah faktor yg sangat penting serta nyawa bagi sebuah perusahaan. Hubungan perusahaan tidak hanya berhenti pada "kepuasaan" pelanggan tapi mampu lebih jauh lagi, sampai tahap loyalitas. Dimana menggunakan terciptanya loyalitas pelanggan akan membuat pelanggan. Jadi terus membeli produk berdasarkan perusahaan, merekomendasikan produk berdasarkan perusahaan kita kepada teman, keluarga serta kenalan mereka sehingga akan memungkinkan bisa menambah pelanggan bagi perusahaan. Hal tadi sanggup mempertinggi jumlah penjualan perusahaan. Lantaran setiap perusahaan mengetahui bahwa buat mendapatkan pelanggan yang baru biayanya akan lebih jika dibandingkan dengan mempertahankan pelanggan usang yang memiliki loyalitas yang tinggi.

Sin Sin Motor merupakan salah satu toko servis dan penjualan alat alat motor yang ada di Prabumulih Sumatera Selatan. Sin Sin Motor di Jl. Prof. Moh. Yamin No.207, Ps. II Prabumulih, Sumatera Selatan yang melayani servis dan penjualan alat alat sepeda motor.

Perkembangan penjualan alat alat sepeda motor pada Sin Sin Motor ini masih terkendala beberapa masalah, salah satu permasalahannya yaitu mengenai promosi servis dan aksesoris komputer ini yang masih sederhana dan proses pemasaran yang kurang efektif yaitu Sin Sin Motor Prabumulih hanya melakukan promosi melalui media cetak leaflet yang berisi informasi terbaru dan juga pelanggan yang sudah melakukan transaksi jarang melakukan transaksi lagi pada masa berikutnya.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan otomatisasi proses bisnis terhadap pelanggan ada strategi pemasaran yang berbasis CRM pada upaya menciptakan hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggan lebih dikenal dengan istilah CRM Operasional. Menurut Buttle (Diana dan Tjiptono 2007 : 190). CRM Operasional berfokus pada otomatisasi proses bisnis dalam kaitannya dengan upaya melayani pelanggan. Berbagai aplikasi perangkat lunak CRM memudahkan proses otomatisasi pemasaran (seperti segmentasi pasar, manajemen komunikasi pemasaran, event-based-marketing), penjualan (di antaranya lead manajemen, manajemen kontak pelanggan, dan konfigurasi produk), dan fungsi layanan pelanggan (contohnya operasi call center, web based service dan field service). Untuk meningkatkan nilai beli pelanggan pada Sin Sin Motor Prabumulih ini dapat digunakan CRM yang berupaya menciptakan hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggan.

Dengan memanfaatkan metode CRM dapat membantu pihak perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan otomatisasi proses bisnis terhadap pelanggan serta dapat mengetahui minat beli pelanggan dan perilaku pasar dan pelanggan dengan lebih baik. Akan tetapi aspek manajemen hubungan pelanggan atau CRM yang ada Sin Sin Motor belum dapat memberikan nilai perusahaan yang lebih baik kepada pelanggan karena masih dijalankan secara konvensional maka dari itu perlu memanfaatkan metode CRM Operasional untuk meningkatkan pelayanan dan otomatisasi proses bisnis terhadap pelanggan.

Penggunaan android dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sarana guna meningkatkan jual beli suatu produk agar terciptanya loyalitas konsumen sehingga membuat konsumen tersebut terus membeli produk dari Sin Sin Motor Prabumulih. Untuk itu maka di butuhkan suatu sistem yang dapat membuat pelanggan untuk terus tetap melakukan transaksi pada Sin Sin Prabumulih yang merupakan sarana dari Customer Relationship Management (CRM) dalam pengembangan sistem guna meningkatkan grafik penjualan. Sistem diharapkan dapat menjadi solusi yang di butuhkan oleh Sin Sin Motor Prabumulih, sehingga penulis mengangkat judul : **“PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DALAM SISTEM INFORMASI PENJUALAN PADA TOKO SIN SIN MOTOR PRABUMULIH”** yang diharapkan dapat membantu perusahaan Sin Sin Motor Prabumulih dalam meningkatkan mutu dan kualitas perusahaannya di mata para pelanggan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat teridentifikasi beberapa masalah diantaranya sebagai berikut :

1. Penjualan dan pemesanan produk yang ada pada Sin Sin Motor Prabumulih masih dilakukan secara tradisional dimana konsumen harus datang langsung ke tempat untuk melakukan pembelian atau pemesanan produk yang sesuai dengan keinginan.
2. Untuk mempromosikan produk yang dijual, pemilik hanya mempromosikannya dari mulut ke mulut saja sehingga konsumen yang berada diluar kota Prabumulih tidak dapat mengetahui informasi mengenai keberadaan dari Sin Sin Motor Prabumulih
3. Belum adanya sistem yang menerapkan Customer Relationship Management dan menyediakan informasi mengenai penjualan dan pemesanan produk pada Sin Sin Motor Prabumulih
4. Daya beli pelanggan yang sudah pernah bertransaksi di Sin Sin Motor Prabumulih menurun

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem dapat memberi informasi mengenai ketersediaan penjualan pralatan sepeda motor kepada pelanggan melalui website pada Sin Sin Motor Prabumulih



2. Mengimplementasikan CRM sehingga dapat dikembangkan secara baik dan benar pada toko Sin Sin Motor Prabumulih
3. Adanya inbox yang langsung ditujukan kepada Sin Sin Motor Prabumulih untuk menerima kritik, saran maupun masukan dari pelanggan, serta mengetahui keinginan, pertanyaan dan keluhan dalam rangka menciptakan hubungan baik dengan para pelanggan.
4. Memberikan hak akses yang berbeda antara pengelola dan pelanggan.
5. Pembuatan sistem ini menggunakan PHP, XAMPP dan MySQL pada Sin Sin Motor Prabumulih

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana cara mengimplementasikan CRM pada Sin Sin Motor Prabumulih pada sistem informasi penjualan menggunakan metode Operasional CRM agar dapat memudahkan konsumen dan meningkatkan keuntungan dari segi penjualan

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan penjualan pada Sin Sin Motor Prabumulih
2. Memperluas jangkauan pemasaran pada Sin Sin Motor Prabumulih
3. Menyelesaikan masalah penjualan yang dihadapi oleh Sin Sin Motor Prabumulih yang tergolong manual dengan bantuan teknologi.

## 1.6 Manfaat Penelitian

1. Sistem aplikasi CRM pada Sin Sin Motor Prabumulih berbasis web yang akan menunjang dalam memperkenalkan Sin Sin Motor Prabumulih ke lingkungan yang lebih luas, sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan dan penjualan.
2. Pelanggan mengetahui peralatan sepeda motor yang ada di Sin Sin Motor Prabumulih secara online melalui mobile Website, sehingga dapat menambah penjualan
3. Pelanggan dapat melakukan *booking service* secara online melalui mobile Website, sehingga dapat mempermudah pelanggan untuk menservis sepeda motor
4. Sin Sin Motor Prabumulih dapat Menyimpan data customer yang melakukan transaksi
5. Pemilik dapat melakukan promosi penjualan menggunakan sistem aplikasi CRM secara online melalui Website pada Sin Sin Motor Prabumulih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulrahman, Supaidi A, & Ibrahim A. 2018. "IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PELAYANAN PELANGGAN (CORPORATE) DIVISI BGES PADA PT TELKOM WITEL SUMSEL." 9(1):72–78.
- Jimanto, R. B., & Kunto, Y.S. 2014. "Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya." 2(1): 1–7.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A. & Neyland, J. "Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara."
- Kurniawan, E. "Implementasi Rest Web Service Untuk Sales Order Dan Sales Tracking Berbasis Mobile."
- Mujiastuti, Rully & Haryani R.D. "Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Dengan Metode Framework Of Dynamic CRM."
- Nurwulan, F. A., Desrianty A., & Fitria, L. 2014. "Analisis Pelayanan Jasa Pada Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) DKI Jakarta Dengan Menggunakan Metode Service Quality." 02(01).

Pradipo & Alogo A. 2006. "Customer Relationship Management Pada Perusahaan Mohan Semarang."

Purwanto, Heru & Sumbaryadi A. 2018. "E-CRM Berbasis Web Pada Sistem Informasi Penjualan Furniture." 14(1):15–20.

Rosinta, Emma & Hasibuan D. 2018. "Implementasi Customer Relationship Management ( CRM ) Pada Aplikasi Penjualan Berbasis Web PT . Buana Telekomindo." VII(1):8–14.

Rosmayani. 2016. "Customer Relationship Management." 2(1):83–98.

Victor, Christian, Jorie, R.J., & Sumarauw, J. 2015. "Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas." 3(2): 671–83.

Yamintara, R. "Kepuasan Pelanggan Pada Pt Jasuindo Tiga Perkasa Tbk." : 71–84.

Yunitarini, Rika, Purnomo B & Nurwarsito H. 2012. "Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management ( E-CRM ) Dengan Metode Framework of Dynamic CRM." 6(1):83–90.