

**PENERAPAN CRM PADA SISTEM INFORMASI
PENYEWAAN GEDUNG MENGGUNAKAN
METODE *FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM*
DI GRAHA PATRIA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Strata-1
Pada Jurusan Sistem Informasi Profesional



Oleh :

Dina Mayasari
NIM : 09031481619040

**Jurusan Sistem Informasi
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN CRM PADA SISTEM INFORMASI PENYEWAAN
GEDUNG MENGGUNAKAN METODE *FRAMEWORK OF DYNAMIC*
CRM DI GRAHA PATRIA PALEMBANG**

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


Oleh

Dina Mayasari 09031481619040

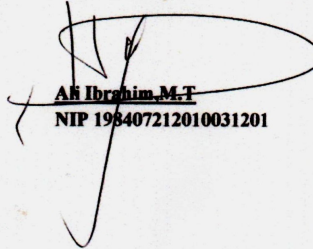
Palembang, Mei 2021

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**




Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Pembimbing,


An Ibrahim, M.T
NIP 198407212010031201

HALAMAN PERSETUJUAN

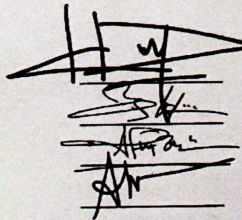
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin

Tanggal : 26 Juli 2021


Tim Penguji :

1. Pembimbing : Ali Ibrahim, M.T.
2. Ketua Penguji : Yadi Utama, M.Kom.
3. Penguji I : Fathoni, MMSI
4. Penguji II : Allsela Meiriza, M.T.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi




Endang Lestari Ruska, M.T
NIP:197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dina Mayasari
NIM : 09031481619040
Program Studi : Sistem Informasi Profesional
Judul Skripsi : Penerapan CRM Pada Sistem Informasi
Penyewaan Gedung Menggunakan Metode
Framework Of Dynamic CRM di Graha
Patria Palembang.

Hasil Pengecekan *Software iThenticate Turnitin* : 7 %

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan yang sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh pihak manapun.



Palembang, Mei 2021

Dina Mayasari

NIM. 09031481619040

MOTO DAN PERSEMBAHAN

- *Hasbunallah Wani'mal Wakil Ni'mal Maula Wani'man Nasir*
"Cukuplah Allah sebagai tempat diri bagi kami, Sebaik-baiknya pelindung dan sebaik-baiknya penolong kami"
- *Lah Tahzan Innallaha Ma'ana*
"Jangan Bersedih, Sesungguhnya Allah bersama kita"
- *Man Jadda Wajada*
"Siapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil"
- *Man Shabara Zhafira*
"Barangsiapa yang bersabar maka dia akan beruntung,"
- *Man Yazro Yahsud*
"Siapa yang menanam dia yang akan menuai"

Kupersembahkan karya tulis ini kepada :

- Kedua Orang tuaku yang tercinta dan Saudara-saudaraku tersayang
- Suami dan Anakku tercinta
- Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji
- Sahabat- sahabatku
- Teman - teman Seperjuangan " SI Profesional 2016"

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis haturkan pada Allah Swt, karena berkat rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“PENERAPAN CRM PADA SISTEM INFORMASI PENYEWAAN GEDUNG MENGGUNAKAN METODE *FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM* DI GRAHA PATRIA PALEMBANG”**. Sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana (S-1) Jurusan Sistem Informasi Profesional Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Pada pengerjaan Skripsi ini, Penulis dibantu dibimbing, diberikan pengarahan, doa serta di berikan semangat dalam pengerjaan skripsi.

Untuk selanjutnya penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu :

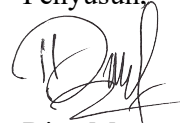
1. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Ali Ibrahim, M.T. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam membimbing dan mengarahkan serta memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi.
4. Kedua Orang Tua, Suami dan anaku serta keluarga besarku. Yang selalu memberikan semangat dan support baik moril maupun materi , serta memberikan doa yang tiada henti untuk penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh Pimpinan, Staf dosen pengajar, Administrasi dan Seluruh karyawan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Sahabat dan teman-teman seperjuangan di Sistem Informasi Profesional angkatan 2016 yang senantiasa selalu mendukung memberikan saran dan masukannya dalam pengerjaan skripsi.
7. Bapak Elizabeth Matolisi sebagai *Owner* Gedung Graha Patria yang telah memberikan izin dalam penulis melakukan penelitian untuk perkembangan usahanya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis terbuka untuk kritik serta saran yang membangun agar selanjutnya bisa lebih baik lagi, dan semoga skripsi ini dapat digunakan dan dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Palembang, Juli 2021

Penyusun,



Dina Mayasari

ABSTRAK

PENERAPAN CRM PADA SISTEM INFORMASI PENYEWAAN GEDUNG MENGGUNAKAN METODE *FRAMEWORK OF DYNAMIC* CRM DI GRAHA PATRIA PALEMBANG

Oleh

Dina Mayasari

09031481619040

Gedung Graha Patria adalah bisnis penyewaan dalam pemakaian gedung dan fasilitasnya. Graha Patria sudah memiliki sistem pendataan sewa manual, berbagi informasi dan paket sewa gedung dalam bentuk pamflet. Untuk memberikan pelayanan terbaik, maka diberikan solusi dilakukan penelitian dengan membuat Penerapan CRM pada Sistem Informasi Penyewaan Gedung Menggunakan Metode *Framework Of Dynamic* CRM di Graha Patria Palembang. Tujuan dan manfaat dalam penelitian ini adalah untuk memudahkan pelanggan mencari informasi mengenai Gedung Graha Patria Palembang dan , memberikan kemudahan dalam mencari informasi gedung, paket, cek tanggal kosong, tanya jawab serta memudahkan proses penyewaan. Penerapan dibangun menggunakan metode pengembangan sistem *Waterfall* dan CRM dengan metode *Framework Of Dynamic* serta menggunakan PHP dan MySQL dan dibuat dalam bentuk *website*. Dengan adanya penerapan CRM ini diharapkan dapat membantu serta memudahkan pelanggan dalam mencari informasi dan melakukan penyewaan di Gedung Graha Patria.

Kata Kunci : CRM, Metode *Framework Of Dynamic*, *Waterfall*, cek tanggal kosong

ABSTRACT

**IMPLEMENTATION OF CRM IN A BUILDING RENTAL
INFORMATION SYSTEM USING THE FRAMEWORK OF DYNAMIC
CRM METHOD IN GRAHA PATRIA PALEMBANG**

By
Dina Mayasari
09031481619040

Gedung Graha Patria is a rental business in the use of buildings and facilities. Graha Patria already has a manual rental data collection system, shares information, and builds rental packages in the form of pamphlets. To provide the best service, a solution is given to research by making a CRM application to a building rental information system using the Framework Of Dynamic CRM Method at Graha Patria Palembang. The objectives and benefits of this research are to make it easier for customers to find information about the Graha Patria Palembang building and to provide convenience in finding information on builds, packages, check blank dates, questions and answers and facilitate the rental process. The implementation is built using the Waterfall and CRM system development method with the Framework Of Dynamic methods and uses PHP and MySql and made in the form of a website With the creation of this CRM application, hopefully it can help and make it easier for customers to find information and make rentals at the Graha Patria Building.

Keywords : CRM, *Framework Of Dynamic Methods, Waterfall, Blank Check date*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PESETUJUAN	iii
MOTO DAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	3
1.3 Manfaat Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Kajian Literatur	4
2.2 Sistem	8
2.3 Informasi	8
2.4 Sistem Informasi	8
2.4.1 Komponen Dasar Sistem Informasi	9
2.5 Pelanggan	10
2.6 Komputer	10
2.7 <i>Customer Relationship Management</i>	11
2.7.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	11
2.7.2 Tujuan dan Prinsip CRM	12
2.7.3 Manfaat CRM	12

2.7.4	Fase Dalam <i>Customer Relationship Management</i>	13
2.7.5	Tipe-Tipe CRM	14
2.8	Pengertian <i>Framework of Dynamic CRM</i>	15
2.9	Permodelan Sistem	18
2.9.1	Diagram Konteks	18
2.9.2	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	18
2.9.3	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	19
2.10	<i>Website</i>	20
2.11	<i>Preprocessor Hypertext (PHP)</i>	20
2.12	MySQL	20
BAB III METODE PENELITIAN		21
3.1	Metodologi Penelitian.....	21
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	21
3.2.1	Jenis data	21
3.2.2	Sumber Data.....	21
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.3	Metode Pengembangan Sistem	23
3.3.1	Metode <i>Waterfall</i>	23
3.4	Analisis Data	25
3.4.1	Metode <i>Framework Of Dynamic CRM</i>	25
3.5	Analisis Kebutuhan	33
3.5.1	Kebutuhan Fungsional	33
3.5.2	Kebutuhan Non Fungsional.....	34
3.5.3	Klasifikasi Kebutuhan.....	35
3.5.3.1	Kebutuhan Sistem	35
3.5.3.2	Kebutuhan Perangkat Lunak	36
3.6	Analisis Sistem.....	37
3.6.1	Definisi Lingkup (<i>Scope Definition</i>)	37
3.6.2	Tujuan Proyek	37
3.6.3	Gambaran Proyek	38
3.6.4	Pernyataan Masalah dan <i>Opportunity</i>	38
3.6.4.1	Pernyataan Masalah	38

3.6.4.2 <i>Opportunity</i>	39
3.6.4.3 Keterbatasan Proyek (<i>Project Constraint</i>)	40
3.6.5 Studi Kelayakan	41
3.6.5.1 Aspek Kelayakan Ekonomi dan Bisnis	41
3.6.5.2 Aspek Teknologi.....	41
3.6.6 Ide Solusi Tahap Awal.....	41
3.6.7 Ruang Lingkup Awal Proyek.....	42
3.7 Analisis Masalah (<i>Problem Analysis</i>)	42
3.8 Tahap Desain Sistem / Perancangan Logical.....	42
3.8.1 DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	43
3.8.2 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	52
3.9 <i>Implementation and Unit Testing</i> (Implementasi dan Pengujian Unit).....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil.....	55
4.2 Pembahasan.....	55
4.2.1 Halaman Pengguna	55
4.2.1.1 Halaman <i>Home</i>	56
4.2.1.2 Halaman Paket	56
4.2.1.3 Halaman Galeri	57
4.2.1.4 Halaman Kritik dan Saran	57
4.2.1.5 Halaman FAQ	58
4.2.1.6 Halaman Registrasi Pengguna	58
4.2.1.7 Halaman Lupa <i>Password</i>	59
4.2.1.8 Halaman <i>Login</i> Pengguna.....	59
4.2.1.9 Halaman Home Pengguna	60
4.2.1.10 Halaman Paket.....	60
4.2.1.11 Halaman <i>Booking</i>	61
4.2.1.12 Halaman Transaksi	61
4.2.1.13 Halaman Konfirmasi Pembayaran.....	62
4.2.1.14 Halaman Kritik dan Saran Pengguna.....	62
4.2.1.15 Halaman Kuesioner	63
4.2.1.16 Halaman <i>Sign Out</i>	63

4.2.2	Halaman Admin.....	64
4.2.2.1	Halaman <i>Login</i> Admin.....	64
4.2.2.2	Halaman <i>Home</i> Admin.....	64
4.2.2.3	Halaman Master Paket	65
4.2.2.4	Halaman Master Pelanggan.....	66
4.2.2.5	Halaman Master Berita.....	66
4.2.2.6	Halaman Master Pembayaran.....	67
4.2.2.7	Halaman Laporan Pembayaran.....	67
4.2.2.8	Halaman Laporan Pelanggan.....	68
4.2.2.9	Halaman Laporan User Admin.....	69
4.2.2.10	Halaman Kritik dan Saran Admin	70
4.2.2.11	Halaman Kuesioner Admin.....	70
4.2.3	Halaman <i>Manager</i>	71
4.2.3.1	Halaman <i>Login Manager</i>	71
4.2.3.2	Halaman Laporan Pembayaran.....	71
4.2.3.3	Halaman Laporan Pelanggan.....	72
4.2.3.4	Halaman Laporan User.....	73
4.3	Hasil Fitur dari Metode <i>Framework of Dynamic</i>	73
4.3.1	Fase <i>Acquisition</i>	75
4.3.2	Fase <i>Retention</i>	75
4.3.3	Fase <i>Expansion</i>	77
4.4	Tahap Pengujian Sistem	79
4.4.1	Teknik Pengujian (<i>Testing</i>) <i>Black box</i>	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Aktifitas CRM	15
Gambar 2.2 <i>Framework of Dynamic CRM</i>	16
Gambar 2.3 Diagram konteks.....	18
Gambar 3.1 <i>Framework of Dynamic CRM</i>	25
Gambar 3.2 DFD Level 0.....	43
Gambar 3.3 DFD Level 1	45
Gambar 3.4 DFD Level 1 Proses Login.....	47
Gambar 3.5 DFD Level 1 Proses Kelola Data	48
Gambar 3.6 DFD Level 2 Proses Registrasi	48
Gambar 3.7 DFD Level 1 Proses <i>Booking</i>	49
Gambar 3.8 DFD Level 1 Proses Pembayaran.....	50
Gambar 3.9 DFD Level 2 Subproses Kelola Data Paket	51
Gambar 3.10 DFD Level 2 Subproses Kelola Data Berita	51
Gambar 3.11 DFD Level 2 Subproses Kelola Data Kuesioner.....	52
Gambar 3.12 <i>Entity Relationship Diagram</i>	53
Gambar 4.1 Halaman <i>Home</i>	56
Gambar 4.2 Halaman Paket.....	56
Gambar 4.3 Halaman Galeri.....	57
Gambar 4.4 Halaman Kritik dan Saran.....	57
Gambar 4.5 Halaman FAQ.....	58
Gambar 4.6 Halaman Registrasi Pelanggan.....	58
Gambar 4.7 Halaman Lupa <i>Password</i>	59
Gambar 4.8 Halaman <i>Login</i> Pengguna	59
Gambar 4.9 Halaman <i>Home</i> Pengguna.....	60
Gambar 4.10 Halaman Paket.....	60
Gambar 4.11 Halaman <i>Booking</i>	61
Gambar 4.12 Halaman Transaksi	61
Gambar 4.13 Halaman Konfirmasi Pembayaran.....	62

Gambar 4.14 Halaman Kritik dan Saran Pengguna.....	62
Gambar 4.15 Halaman Kuesioner	63
Gambar 4.16 Halaman <i>Sign Out</i>	63
Gambar 4.17 Halaman <i>Login Admin</i>	64
Gambar 4.18 Halaman <i>Home Admin</i>	65
Gambar 4.19 Halaman Master Paket	65
Gambar 4.20 Halaman Master Pelanggan.....	66
Gambar 4.21 Halaman Master Berita	66
Gambar 4.22 Halaman Master Pembayaran.....	67
Gambar 4.23 Halaman Laporan Pembayaran.....	67
Gambar 4.24 Halaman Hasil Laporan Pembayaran	67
Gambar 4.25 Halaman Laporan Pelanggan	68
Gambar 4.26 Halaman Hasil Laporan Pelanggan	68
Gambar 4.27 Halaman Kirim Promo Pelanggan.....	68
Gambar 4.28 Halaman Laporan User Admin.....	69
Gambar 4.29 Halaman Fitur Kirim Promo User	69
Gambar 4.30 Halaman Kritik dan Saran Admin	70
Gambar 4.31 Halaman Kuesioner Admin.....	70
Gambar 4.32 Halaman <i>Login Manager</i>	71
Gambar 4.33 Halaman Laporan Pembayaran.....	71
Gambar 4.34 Halaman Hasil Laporan Pembayaran	72
Gambar 4.35 Halaman Laporan Pelanggan	72
Gambar 4.36 Halaman Hasil Laporan Pelanggan	72
Gambar 4.37 Halaman Laporan User	73
Gambar 4.38 Halaman Registrasi Pelanggan.....	74
Gambar 4.39 Halaman <i>Booking</i>	75
Gambar 4.40 Halaman <i>Home</i>	76
Gambar 4.41 Halaman Paket.....	77
Gambar 4.42 Halaman Kirim Promo	78
Gambar 4.43 Halaman Kritik dan Saran Pelanggan.....	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Simbol DFD.....	18
Tabel 2.2 Simbol dalam ERD	19
Tabel 3.1 Pemetaan solusi <i>Framework of Dynamic</i>	31
Tabel 3.2 Fitur-fitur CRM yang di diturunkan dari fase-fase metode <i>Framework of Dynamic Crm</i>	32
Tabel 3.3 Kebutuhan Nonfungsional Klasifikasi Kerangka Kerja PIECES	34
Tabel 3.4 Kebutuhan Sistem	35
Tabel 3.5 Kebutuhan Perangkat Lunak.....	36
Tabel 3.6 Tujuan Proyek.....	37
Tabel 4.1 <i>Pengujian BlackBox</i>	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.Kartu Konsultasi	A-1
Lampiran 2.Lembar Rekomendasi Ujian Tugas Akhir	B-1
Lampiran 3.Form Perbaikan Ujian Komprehensif	C-1
Lampiran 4.Lembar Wawancara	D-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi pengetahuan akan teknologi serta informasi sangat berguna bagi setiap perusahaan, dan dalam mengelola informasi juga dibutuhkan teknologi yang baik. Perkembangan teknologi informasi saat ini menjadi hal yang sangat penting dalam semua bidang usaha termasuk usaha penyewaan. Persaingan antar perusahaan saat ini sangatlah ketat, hampir setiap perusahaan terus berlomba - lomba meningkatkan pelayanan terhadap para pelanggan. Agar terwujud harapan yang baik, perusahaan pun terus melakukan inovasi agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumen serta mampu mengikuti perkembangan dan memberikan solusi terhadap segala permasalahan yang ada.

Melaksanakan sebuah acara atau pesta baik pernikahan atau acara lainnya bukanlah suatu hal yang mudah untuk dipersiapkan, terutama di zaman sekarang ini dimana setiap orang memiliki kesibukan tersendiri dengan jadwal yang padat. Sedangkan banyak hal yang perlu dipersiapkan untuk mengadakan sebuah acara, mulai dari pembuatan undangan, *souvenir*, *catering*, dokumentasi, pelaminan sampai dengan sewa gedung. Hal ini lah yang memerlukan perhatian khusus dan perencanaan yang matang agar sebuah acara atau pesta pernikahan berjalan dengan lancar sesuai dengan keinginan.

Gedung atau tempat mengadakan sebuah acara merupakan salah satu bagian yang penting untuk berlangsungnya suatu acara. Sewa gedung, seringkali masih ditemui metode lama yang masih digunakan yaitu perlu mendatangi kantor

pemasaran hanya untuk cek jadwal tanggal yang kosong ataupun cek harga paket sewa gedung, dan salah satu gedung yang masih menggunakan sistem lama tersebut yaitu gedung graha patria yang berlokasi di Sekojo Palembang.

Customer Relationship Management (CRM) sendiri merupakan strategi bisnis yang menggunakan teknologi informasi guna menghasilkan sebuah organisasi atau perusahaan yang berkompeten dan terpercaya serta terintegrasi dengan pelanggan berdasarkan dari kebutuhan pelanggan, sehingga proses serta interaksi yang dijalankan dengan pelanggan dapat membantu menjaga dan meningkatkan hubungan relasi yang saling menguntungkan. (Charismawan Cahyo N , Nurudin Santoso, 2015:141)

Salah satu pedoman untuk membangun fungsi – fungsi yang akan dikembangkan pada CRM adalah *Framework Of Dynamic CRM*. *Framework* ini menjelaskan serangkaian tahapan pada pembangunan dan penerapan CRM. Dengan dibangun dan diterapkannya CRM diharapkan semua tujuan perusahaan segera tercapai. (Rully Mujiastuti, Riska Dwi Haryani, 2014:33). Dengan adanya CRM ini pihak perusahaan dapat mengintegrasikan dan membuat proses penyewaan gedung dalam bidang pemasaran, dan layanan produk atau jasa yang berhubungan dengan penyewaan gedung dalam bentuk *website* agar lebih efektif dan efisien.

Dari uraian diatas maka penulis ingin melakukan penelitian dan membuat laporan Tugas Akhir dengan judul **“Penerapan CRM pada Sistem Informasi Penyewaan Gedung Menggunakan Metode *Framework of Dynamic CRM* di Graha Patria Palembang.”**

1.2 Tujuan Penelitian

1. Menerapkan sistem informasi penyewaan gedung berbasis web dan pelayanan yang efektif dan efisien.
2. Meningkatkan pemasaran dan promosi penyewaan gedung Graha Patria Palembang.
3. Mempermudah pengelola gedung Graha Patria dalam menyediakan sebuah informasi dan juga dalam pengolahan data, serta *update* perihal penyewaan.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Dapat meningkatkan dan memperbaiki sistem pelayanan penyewaan yang diberikan secara cepat dan tepat bagi Customer, Admin, dan *Manager*.
2. Customer dapat mengetahui informasi harga paket gedung secara *online*.
3. Customer lebih mudah dan praktis cek tanggal sewa gedung yang kosong.
4. Admin dapat menerima setiap keluhan atau masukan dari kritik dan saran.
5. Dengan adanya sistem baru ini diharapkan mendapatkan nilai lebih kepada perusahaan dalam kemajuan teknologi dengan dibangunnya sistem berbasis *website*.

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan pada sistem informasi penyewaan dan pelayanan di gedung Graha Patria.
2. Layanan yang diteliti adalah sebatas pada penerapan sistem informasi penyewaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al fatta.2007. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Andi:Jogyakarta
- Adreani, F. 2007. *Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa Manajemen Pemasaran*, Vol.2, 59-65.
- Park, Chung - Hoon & Kim, Young - Gul, 2003. *A Framework of Dynamic CRM: Linking Marketing with Information Strategy*, *Business Process Management Journal*, Vol. 9, No. 5.
- Rully Mujiastuti, Riska Dwi Haryani. 2014. Aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* dengan metode *Framework of Dynamic CRM*. Jurnal Teknologi.
- Teti Wijayanti, Imam Azhari. 2013. Pengembangan *Customer Relationship Management* Berbasis Web.
- Rosyidi Syaiko. 2015. “Pengaruh strategi *customer relationship management* dan teknologi informasi terhadap perilaku *word of mouth*”. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “YPPI” Rembang.

