

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA
SISTEM INFORMASI PEMASARAN KAMAR KOS DI INDRALAYA**

SKRIPSI

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



Oleh
DEDY KURNIAWAN
09111003048

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

Halaman Pengesahan

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA
SISTEM INFORMASI PEMASARAN KAMAR KOS DI INDRALAYA**

SKRIPSI

Sebagai Salah satu syarat untuk menyelesaikan
Studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh :

DEDY KURNIAWAN

09111003048

Palembang, Juli 2018

Mengetahui

Ketua Jurusan,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Pembimbing,



Yadi Utama S.Kom. M.Kom.
NIP. 197901152008011008

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 31 Juli 2018

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Yadi Utama, M.Kom. 

2. Ketua Penguji : Ken Ditha Tania, M.Kom. 

3. Anggota I : Endang Lestari Ruskan, M.T. 

4. Anggota II : Dwi Rosa Indah, M.T. 

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP 197811172006042001

Motto dan Persembahkan

- *“Sesungguhnya Bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah”*
(QS. Al-Insyirah: 6-8)
- *“Intelligence plus character – that is the goal of true education”*
(Martin Luther King Jr)
- *“Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan Dia sebaik-baik pelindung”*
(QS. Ali-Imran :173)
- *“...Barang siapa membantu kesulitan seorang muslim, maka Allah akan membantu kesulitannya dari beberapa kesulitannya nanti pada hari kiamat. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (aib)nya pada hari kiamat”*
(H.R. Bukhari)

Kupersembahkan kepada :

- *Allah SWT*
- *Kedua orang tuaku*
- *Kerluaga tercinta*
- *Pembimbingku*
- *Dosen Jurusan Sistem Informasi*
- *Teman Seperjuanganku*
- *Almamaterku*

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dedy Kurniawan

NIM : 09111403048

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Pemasaran Kamar Kos Di Indralaya

Hasil Pengecekan Software *iThenticate/Turnitin* : 10 %

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

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



Palembang, Agustus 2018



Dedy Kurniawan

NIM. 09111403048

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA SISTEM INFORMASI PEMASARAN KAMAR KOS DI INDRALAYA

Oleh:
DEDY KURNIAWAN
09111003048

ABSTRAK

Menjadi standar baru untuk perkembangan teknologi saat ini tentu saja membuat setiap bidang akan terus beradaptasi di era modern ini. Termasuk dalam bidang pemasaran yang setiap generasi menjadi hal penting untuk bisa bertransaksi secara langsung kepada konsumen yang membutuhkan produk. Di Universitas Sriwijaya khususnya, menjadi suatu tradisi bagi mahasiswa yang datang dari luar daerah untuk mencari tempat hunian terdekat di daerah Indralaya. Agar dapat dilihat oleh mahasiswa yang ingin mencari kamar kos yang bisa dijadikan acuan untuk tempat sesuai kategori yang diinginkan, pemilik kos harus melakukan pemasaran tempat kos tersebut agar dapat ditempati dan mendapatkan keuntungan. Selain untuk mendapat focus pada pelanggan baru yang sedang mencari kamar kos baru, pemilik kos juga harus memperhatikan faktor lain, yaitu wadah untuk mempertahankan relasi dengan pelanggan tempatan. Wadah tersebut bisa menjadi komunikasi antara pemilik dan pelanggan tempatan dengan memberikan media keluhan dan *feedback* agar dapat mengetahui keinginan pelanggan tempatan. Sistem E-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*) merupakan sistem informasi yang mendukung integrasi data untuk mempertahankan kebutuhan pelanggan yang membeli produk tersebut dan dapat diterapkan pada bidang ini yang memudahkan pelanggan tempatan dapat berkomunikasi dengan pemilik sebagai nilai jual tempat kos tersebut. Banyak manfaat yang diberikan dari aplikasi CRM, seperti pemilik kos dapat menjangkau kebutuhan pelanggan tempatan, sebagai media keluhan bagi konsumen, dan promosi bagi tempat kos tersebut. Dengan diterapkannya CRM, maka akan terwujudnya loyalitas pelanggan terhadap tempat kos di daerah Indralaya.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Sistem Informasi *Electronic Customer Relationship Management*, *E-CRM* pada pemasaran tempat kos

**APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN
MARKETING INFORMATION SYSTEM OF DORM ROOM IN
INDRALAYA**

By:

**DEDY KURNIAWAN
09111003048**

ABSTRACT

Being a new standard for technological development today certainly makes every field will continue to adapt in this modern era. Included in the field of marketing that each generation becomes important to be able to transact directly to consumers who need products. In Sriwijaya University in particular, it becomes a habits for students whose outsider to look for the nearest residential area on the Indralaya. In order to be seen by students who want to find a dorm room or rent room that can be used as a reference for a place according to the wanted category, the owner of dorm room should market the dorm rooms so that it can be placed by and benefited. In addition to getting a focus on new customers who are looking for new dorm rooms, boarding houses also have to pay attention to other factors, namely the container to maintain relationships with local customers. The container can be a communication media between the owner and local customers by providing media complaints and feedback in order to know the wishes of local customers. E-CRM (Electronic Customer Relationship Management) system is an information system that supports data integration to maintain the needs of customers who buy these products and can be applied in this field that allows local customers to communicate with the owner as the selling value of the dorm rooms. Many benefits are provided from CRM applications, such as boarding house owners can reach local customer needs, as a media complaint for consumers, and promotion of the boarding house. With the implementation of CRM, there will be customer loyalty towards boarding houses in the Indralaya area.

Keywords : Information Systems, Electronic Customer Relationship Management
Information Systems, E-CRM in the marketing of boarding houses

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan rahmat, rezeki, hidayah dan pertolongan-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir yang berjudul “**Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Pemasaran Kos Di Indralaya**”. Salawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan besar umat manusia, Nabi Muhammad SAW.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan laporan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk melengkapi kurikulum dari Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya – Indralaya. Ucapan terima kasih khususnya penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga laporan ini dapat selesai.
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, MT selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi yang begitu intens membantu, menyemangati serta mendorong agar menyelesaikan perkuliahan mahasiswanya, semoga ibu dan keluarga sehat dan bahagia selalu, aamiin.
4. Bapak Yadi Utama, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing. Terima kasih banyak atas semua bimbingan, memberikan ide, nasehat, meluangkan

waktu bagi saya dan juga berbagi ilmu. Semoga Allah membalas segala kebaikan bapak berdua.

5. Ayahanda tercinta Sami.
6. Ibunda tersayang Suparmi.
7. Kakak – kakak tersayang.
8. Dosen-dosen yang telah membimbing, mengajari dan membagi ilmunya kepada Penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
9. Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2011.
10. Terkhusus kepada Azizul, Tri Murdani, Harianto, Irham, Erwan, Asep dan lainnya yang tak bisa disebutkan satu persatu.
11. Mbak Rifka, Mbak Sari, Kak Angga, serta staff administrasi Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membantu dan mendukung penulis dalam hal administrasi perkuliahan.
12. Terakhir, semua pihak yang ikut serta membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mohon maaf apabila terdapat kata yang salah atau kekhilafan serta mereka yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam laporan Tugas Akhir ini karena keterbatasan Penulis sebagai manusia yang jauh dari sempurna sedangkan kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT.

Palembang, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	3
1.3 Manfaat Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Customer Relationship Management(CRM)	6
2.2 Aplikasi	11
2.3 Konsep Sistem Informasi	11
2.3.1 Sistem	11
2.3.2 Informasi	13
2.3.2 Sistem Informasi	13
2.4 WWW (<i>World Wide Web</i>)	14
2.5 PHP (<i>Hypertext Pre-processor</i>)	14
2.6 Perancangan Sistem	15
2.7 Pemodelan Proses	16
2.8 Pemodelan Data	19
2.9 Teknologi Database	20
2.10 MySQL	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Lokasi Penelitian	22
3.2 Metode Pengumpulan Data	22
3.2.1 Jenis Data	22
3.2.2 Sumber Data	22
3.2.3 Pengumpulan Data	22
3.2.4 Deskripsi Data	23
3.3 Metode Pengembangan Sistem	24
3.4 Penerapan Alur Konsep <i>Customer Relationship Management</i>	31
3.5 Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan berbasis e_CRM pada Tempat Kos di Wilayah Indralaya.....	33
3.6 Pengembangan CRM Operasional	34
3.7 Strategi Pemasaran	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Definisi Ruang Lingkup	37
4.1.1 Tujuan Proyek	37
4.1.2 Gambaran Proyek	39
4.1.3 Pernyataan Masalah dan <i>Opportunities</i>	39
4.1.3.1 Pernyataan Masalah.....	39
4.1.3.2 Kesempatan (<i>Opportunities</i>)	40
4.1.3.3 Tabel Pernyataan Masalah.....	41
4.1.4 Hambatan Proyek.....	42
4.1.4.1 <i>Business Process Constrains</i>	42
4.1.4.2 <i>Technology Constrains</i>	42
4.1.5 Ide Solusi Tahap Awal	42
4.1.6 Ruang Lingkup Awal Proyek	43
4.2 Analisis Masalah.....	43
4.2.1 Domain Permasalahan (<i>Problem Domain</i>)	43
4.2.2 <i>Cause-Effect Analysis & System Improvement Objective</i>	45
4.3 Definisi Kebutuhan.....	47
4.3.1 Analisis Kebutuhan	47
4.3.1.1 Kebutuhan Fungsional.....	47

4.3.1.2	Kebutuhan Non-Fungsional	48
4.3.1.3	Kebutuhan Sistem	50
4.3.1.4	Kebutuhan Perangkat Lunak.....	51
4.4	Perancangan Logika.....	53
4.4.1	Data Flow Diagram (DFD)	53
4.4.2	Entity Relationship Diagram (ERD).....	62
4.4.3	<i>Physical Data Flow Diagram</i>	64
4.4.4	Decomposition Diagram.....	65
4.4.5	Database Design.....	66
4.4.6	Perancangan <i>Interface</i>	68
4.5	Analisis Kebutuhan	73
4.5.1	Identifikasi Solusi Kandidat	74
4.5.2	Analisis Solusi Kandidat	74
4.5.3	Perbandingan Solusi Kandidat	77
4.5.4	Rekomendasi Solusi Kandidat	80
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran.....	81
DAFTAR	PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Metode Desain dan Analisis Sistem	25
Gambar 4.1 Diagram Konteks Sistem Yang Diusulkan	54
Gambar 4.2 <i>Data Flow Diagram</i> Level 1 Sistem Baru	55
Gambar 4.3 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Subproses Pengelolaan Registrasi	56
Gambar 4.4 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Subproses Pengelolaan Login	57
Gambar 4.5 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Subproses Input Data Kos-kosan	58
Gambar 4.6 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Subproses Data Registrasi Pelanggan	59
Gambar 4.7 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Subproses Data Pemesanan	60
Gambar 4.8 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Subproses Data Laporan	61
Gambar 4.9 <i>Entity Relationship Diagram</i>	62
Gambar 4.10 PDFD Subproses Pengelolaan Data Registrasi	64
Gambar 4.11 PDFD Subproses Pengelolaan Data Login	64
Gambar 4.12 PDFD Subproses Pengelolaan Input Data Kamar Kos	65
Gambar 4.13 PDFD Subproses Pengelolaan Data Laporan	65
Gambar 4.14 <i>Decomposition Diagram</i>	66
Gambar 4.15 Skema <i>Database</i>	67
Gambar 4.16 Arsitektur Sistem	67
Gambar 4.17 Halaman Registrasi Pemilik	68
Gambar 4.18 Halaman Pendaftaran Pelanggan	69
Gambar 4.19 Halaman Login	70
Gambar 4.20 Halaman Data Kosan	70
Gambar 4.21 Halaman Input Data Kosan.....	71
Gambar 4.22 Halaman Data Pelanggan	72
Gambar 4.23 Halaman Pemesanan Pelanggan	72
Gambar 4.24 Halaman Pemesanan	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Data Flow Diagram</i>	18
Tabel 2.2 <i>Entity Relationship Diagram</i>	20
Tabel 4.1 <i>Business Goal and Project Goal</i>	38
Tabel 4.2 Kategori <i>PIECES</i> Permasalahan Sistem Berjalan	40
Tabel 4.3 Pernyataan Masalah	41
Tabel 4.4 <i>Problems, Opportunities, Objectives, and Constraints Matrix</i>	46
Tabel 4.5 Klasifikasi Kebutuhan <i>Nonfunctional</i> berdasarkan <i>PIECES</i>	49
Tabel 4.6 Kebutuhan Sistem dan Prioritasnya	50
Tabel 4.7 Kebutuhan Perangkat Lunak	52
Tabel 4.8 <i>Solutions System Matrix</i>	75
Tabel 4.9 <i>Feasibility Analysis Matrix</i>	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Roda perkembangan informasi pada saat sekarang ini punya dampak yang vital pada kemudahan manusia untuk mendapatkan informasi. Semakin mudahnya akses informasi yang ditawarkan dalam berbagai cakupan media seperti internet, radio, televisi, dan komputer memberikan banyaknya opsi dari wadah informasi yang menjadi elemen penting bagi masyarakat. Salah satu sektor masyarakat yang punya frekuensi tinggi dalam mengakses informasi adalah para pelajar atau mahasiswa. Dasar dari hal tersebut adalah kebutuhan akademis, social, dan lain-lain. Kasus yang bisa dijadikan contoh adalah pelajar atau mahasiswa baru yang membutuhkan informasi tentang tempat kos. Informasi tersebut memang sulit didapat di awal tahun ajaran baru, apalagi wilayah yang paling banyak diincar adalah disekitar kampus merupakan target yang paling banyak diincar mahasiswa atau pelajar. Memang sumber informasi yang ada pada internet sedikit banyak menjadi suatu alternatif, akan tetapi tingkat keakuratan informasi serta data tentang tempat kos yang diberikan cenderung masih belum terorganisir dengan baik, atau bisa dikatakan kurang efektif dan praktis.

Internet merupakan sebuah koneksi jaringan secara fisik dari jutaan komputer menggunakan protokol yang saling terhubung untuk *sharing/transmitting* informasi. Selain untuk *sharing/transmitting* informasi, internet juga digunakan untuk menghubungkan dua atau beberapa orang yang menggunakan perangkat lain secara online. Saat ini internet sudah menjadi sarana komunikasi yang penting

dan efektif di seluruh dunia dan banyak bidang yang menggunakannya. Aplikasi *web* yang bisa dimanfaatkan dalam segala bidang, Seperti halnya dalam bidang bisnis, dalam bidang pemerintahan, dan dalam bidang kemasyarakatan lain sudah banyak diimplementasikan dan terbukti memberi manfaat bagi masyarakat.

Disebabkan oleh besarnya pengguna internet di Indonesia seperti yang terdapat dalam salah satu jurnal Nugraha, F. (2011, Maret 11) *Perkembangan Internet di Indonesia Pada Tahun 2010*, maka pencarian dan pemesanan tempat kos, dapat ditingkatkan di dalam internet. Sehingga teknologi internet yang ada sekarang, bisa meningkatkan efektifitas dan efisiensi transaksi tempat kos.

Kos-kosan merupakan salah satu tempat penyedia jasa penginapan atau tempat tinggal sementara yang terdiri dari beberapa kamar dan setiap kamar memiliki beberapa fasilitas yang ditawarkan atau disediakan dan juga mempunyai harga yang telah ditentukan oleh pemilik kos sedangkan lama waktu penyewaan ditentukan sendiri oleh si penyewa kamar (Syahwari, 2012).

Dengan banyaknya kos - kosan yang tersebar di Indralaya terutama disekitar daerah kampus tersebut, mahasiswa dan pelajar kesulitan dalam mencari atau menentukan kos - kosan mana yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, termasuk harga yang sesuai dan lokasi yang strategis. Selama ini informasi mengenai kos - kosan yang ada di Indralaya sangat terbatas untuk memberikan informasi hanya melalui brosur, dari satu orang ke orang lain ataupun dari media forum jual beli yang terkadang menyulitkan pencari kos - kosan untuk mengetahui jumlah kos yang tersedia.

Kebutuhan akan adanya sebuah aplikasi *website* yang bisa menyediakan informasi kos terpadu dan *up to date*, yang terorganisasi dengan baik, tentu akan

dapat memberikan solusi dari permasalahan yang telah disebutkan itu. Hal tersebut menjadi salah satu landasan dalam membangun aplikasi *website*, yang nantinya bisa diakses melalui ponsel ataupun komputer dalam pencarian informasi, pemesanan, dan melakukan reservasi untuk tempat kos yang dibutuhkan. Harapannya dengan aplikasi *website* ini, pemilik kos khususnya mendapat kemudahan dalam hal pemasaran dan transaksi tempat kosnya. Selain itu, mahasiswa dan masyarakat umum juga bisa memperoleh informasi tentang kos secara *up to date* dan akurat.

Dalam uraian diatas maka penulis mengangkat tema penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi laporan Tugas Akhir dengan judul **“PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA SISTEM INFORMASI PEMASARAN KAMAR KOS DI INDRALAYA”**.

1.2 Tujuan Penelitian

1. Dapat membangun aplikasi *website* untuk menyediakan informasi kos - kosan para mahasiswa, pemilik kos, dan masyarakat umum.
2. Dapat merancang suatu tampilan aplikasi *website* yang memudahkan dan menarik pengguna terutama mahasiswa, masyarakat umum, dan pemilik kos dalam pemanfaatan aplikasi tersebut.
3. Menjadi standarisasi bagi pencari tempat kos untuk mendapatkan tempat kos yang dibutuhkan beserta harga yang dipatok untuk kos – kosan tersebut dengan penerapan strategi pemasaran pada sistem CRM yang akan di angkat pada kamar kos di Indralaya.
4. Sistem dapat memberikan menampilkan peringkat kosan terfavorit yang ada di daerah Indralaya.

1.3 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah mahasiswa dan masyarakat umum untuk menemukan lokasi kos - kosan yang sesuai dengan kriteria yang mereka butuhkan.
2. Mempermudah para pemilik kos untuk memasarkan tempat kosnya.
3. Mempermudah reservasi tempat kos antara pemilik kos dan pemesan.
4. Menjaga hubungan baik antara pelanggan kos tempatan dan pemilik kos – kosan.
5. Dapat menjadi media bagi pelanggan kos tempatan agar dapat menyampaikan keluhan apabila fasilitas yang tersedia rusak ataupun tidak bisa digunakan.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, untuk membatasi serta memfokuskan hal-hal yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas agar tidak meluas dan jelas sampai mana pembahasannya sehingga dapat memudahkan proses pencapaian tujuan yang diinginkan dari penelitian ini, maka dibuat batasan - batasan sebagai berikut :

1. Data yang diambil dan diolah hanya data yang bersangkutan dengan data lokasi, data fasilitas yang tersedia, data harga yang tersedia, dan pemilik kos di kota Indralaya,
2. Sistem hanya dapat diakses dengan menggunakan internet,
3. Keluaran dari aplikasi ini yaitu informasi tentang kamar kos, informasi alamat dan lokasi kos, informasi *contact* pemilik kos atau nomor telepon,

informasi kuota kos – kosan yang tersedia, wadah keluhan bagi pelanggan tempatan,

4. Penerapan CRM pada sistem ini menggunakan bahasa pemrograman *PHP* berbasis web *online*,
5. Hal yang akan dibahas oleh penulis yaitu pembuatan Penerapan Customer Relationship Management pada Pengelolaan Sistem Informasi Pemasaran Kamar Kos Di Indralaya berbasis *web*.

Daftar Pustaka

- Al-Fatta, H. (2007). *Analisa dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Budi, R. (2010). Pemrograman web (HTML, PHP, MySQL).
- Chalmeta, R. (2006). Methodology for customer relationship management. *The Journal of Systems and Software* , 1017.
- Darmawan, A. (2008). *Sekilas Tentang Informasi Geografis*. Retrieved Oktober 2013, from Binus: <http://thesis.binus.ac.id/Doc/Pustaka/2009-2-00223-IF%20Pustaka.pdf>
- Dyche, J. (2001). *CRM Handbook, The: A Business Guide to Customer Relationship Management*. Addison Wesley.
- Hanif, A. F. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Kadir, A. (2003). *Konsep dan Tuntunan Praktis Basis Data*. Yogyakarta: Andi.
- Kalakota, R., & Robinson, M. (2001). *E-Bussines: Roadmap for Success*. USA: Information Teknologi Series.
- Kasiman. (2006). *Aplikasi WEB dengan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Andi.
- Kristanto, A. (2007). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Andi.
- Kroenke, M. D. (2006). *Database Processing: Fundamentals, design and implementation*. Pearson Prentice Hall.
- Nash, J. F. (1995). *Pengertian Sistem Informasi*. Retrieved September 29, 2013, from <http://ridwaniskandar.files.wordpress.com>
- Nugraha. (2011). Perkembangan Internet pada Tahun 2010.
- Radiana, D. (2013, March 15). (D. C. Hartini, Interviewer)

- Ramadhan, A. B., kusumawati, A., & Dewantara, R. Y. (2016). *PERAN E-CRM (ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN* (Studi pada Harris Hotel & Conventions Malang). *Administrasi Bisnis* , 194-197.
- Sidik. (2003). *Pengertian MySQL*. Retrieved September 26, 2013, from <http://ww.nusanifor.com>
- Simarmata. (2006). *Pengertian World Wide Web*. Retrieved September 29, 2013, from <http://ridwaniskandar.files.wordpress.com>
- Sutabri, D. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Sutanta, E. (2004). *Sistem Basis Data*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syahwari, H. (2012). *Analisis Dan Perancangan Sistem Web Kos-Kosan Berbasis Client Server Sebagai Sarana Pelayanan Jasa Dan Informasi*.
- Whitten, J. L. (2004). *Metode Desain dan Analisis Sistem*. Andi.