

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
BERBASIS *WEBSITE* DI RUMAH SAKIT ISLAM AR-RASYID
PALEMBANG**

**SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana**



Oleh:

**Alzena Aisha Shakira
09031381924108**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MEI 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
BERBASIS *WEBSITE* DI RUMAH SAKIT ISLAM AR-RASYID
PALEMBANG**

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

Oleh

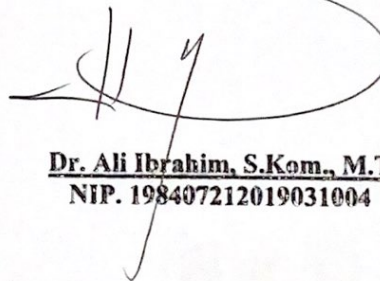
Alzena Aisha Shakira 09031381924108

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

Palembang, Mei 2023
Pembimbing,



Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T
NIP. 198407212019031004

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alzena Aisha Shakira

NIM : 09031381924108

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis
Website di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang

Hasil Pengecekan, Ithenticate/Turnitin: 9 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan 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.

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



Palembang, Mei 2023



Alzena Aisha Shakira
NIM.09031381924108

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 05 Mei 2023

Nama : Alzena Aisha Shakira

NIM : 09031381924108

Judul : Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Berbasis
Website di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang.

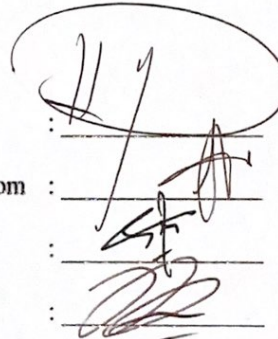
Tim Penguji :

1. Pembimbing : Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T. :

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

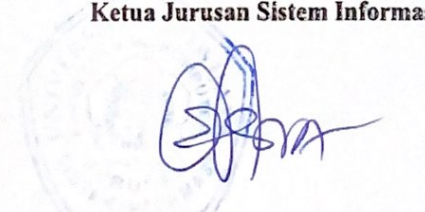
3. Penguji 1 : Ari Wedhasmara, M.TI. :

4. Penguji 2 : Pacu Putra Suarli, M.Cs. :



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*“We live in the now and experience what is happening,
not in the past or the future”*

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Kedua Adikku
- ❖ Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Skripsi
- ❖ Sahabat-Sahabatku
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya
- ❖ Diri saya sendiri

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat, hidayah, nikmat, dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Berbasis *Website* di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang" sebagai salah satu syarat lulus pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Banyak hal yang telah dilalui oleh penulis dalam menuntaskan tugas akhir ini. Namun, penulis bersyukur berkat karunia-Nya dan doa serta bantuan dari berbagai pihak dalam mendukung penyelesaian skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan syukur dan berterimakasih kepada :

1. Sang Maha Pemberi Pertolongan Allah SWT, atas segala kasih sayang-Nya, hidayah ilmu, kekuatan, dan petunjuk sehingga penulis dapat merampungkan tugas akhir ini yang mana banyak sekali hikmah dalam setiap proses yang dilalui.
2. Kedua orang tua tercinta, Mama dan Papa yang telah banyak berkorban, memberikan doa, kepercayaan, dan kasih sayang-Nya untuk penulis.
3. Kedua Adikku tersayang yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
4. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, Bapak Jaidan Jauhari, M.T.
5. Ketua Jurusan Sistem Informasi, Ibu Endang Lestari, M.T.
6. Dosen Pembimbing Akademik, Dinna Yunika Hardiyanti, M.T.

7. Bapak Dr. Ali Ibrahim, M.T selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama melakukan penyusunan skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah membantu membahas dan menyempurnakan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Sistem Informasi beserta Staff Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis selama menjalankan perkuliahan.
10. Sahabat tersayang dan seperjuangan KATOKAMA, Karisa, Puput, Cindy, dan Nadhifah yang selalu membantu penulis selama masa perkuliahan untuk sampai di titik ini menyelesaikan tugas akhir.
11. Saudara Perempuan tidak sedarah, Deyna Yulian Putri yang selalu menemani penulis sampai saat ini.
12. Sahabat-sahabatku Abella, Delia, dan Tria yang selalu ada dan selalu mensupport penulis dari dulu hingga sekarang.
13. Teman-teman seperjuangan SI BIL 2019 yang sudah berjuang bersama selama masa perkuliahan ini.
14. Seluruh Narasumber dan Responden yang sudah membantu mengisi kuesioner yang penulis bagikan.
15. Diri saya sendiri, terima kasih telah berjuang dengan baik. Terima Kasih untuk setiap hal yang sudah diusahakan. Kamu Hebat.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun dalam rangka perbaikan dari berbagai pihak. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat baik kepada penulis maupun semua pihak.

Palembang, Mei 2023



Alzena Aisha Shakira
NIM.09031381924108

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
BERBASIS *WEBSITE* DI RUMAH SAKIT ISLAM AR-RASYID PALEMBANG**

Oleh

**Alzena Aisha Shakira
09031381924108**

ABSTRAK

Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid merupakan organisasi dalam bidang kesehatan untuk mendukung kesehatan masyarakat kota Palembang. Bertambahnya Rumah Sakit menyebabkan *stakeholder* memilih pilihan yang terbaik di antara Rumah sakit lainnya. Oleh karena itu, Rumah sakit harus memiliki strategi untuk memberikan layanan yang maksimal kepada *stakeholder* dengan cara menerapkan model *Customer Relationship Management*. Dengan adanya Penerapan CRM berbasis *Website* pada Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang ini menjadi rekomendasi dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien. Salah satunya penerapan tataran CRM yang dimana melakukan segmentasi pasar pada semua kalangan pasien dengan cara otomatisasi layanan seperti *live chat, customer service, FAQ, Data polling* dan sebagiannya sehingga dapat mempertahankan nilai pelanggan. Tidak hanya itu terdapat fitur kuesioner dan fitur *review stakeholder* untuk memberikan tanggapan mereka terhadap fasilitas layanan yang disediakan oleh *Website* ini, dan hasil jawaban dapat dilihat secara *real-time*. Dengan penerapan CRM ini dapat menjaga eksistensi bisnis perusahaan dalam jangka Panjang dan pasien tidak beralih ke pesaing.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management, Enhance, Retain, Website Based*

***IMPLEMENTATION OF WEBSITE-BASED CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) AT AR-RASYID ISLAMIC HOSPITAL PALEMBANG***

By

***Alzena Aisha Shakira
09031381924108***

ABSTRACT

Ar-Rasyid Islamic Hospital is an organization in the health sector that supports the health of the people of Palembang City. The addition of the hospital causes stakeholders to choose the best choice among other hospitals. Therefore, hospitals must have a strategy to provide maximum service to stakeholders by implementing a customer relationship management model. With the application of Website-based CRM at the Ar-Rasyid Palembang Islamic Hospital, this is a recommendation for maintaining and increasing patient loyalty. One of them is the implementation of the CRM level, which performs market segmentation for all groups of patients by means of automating services such as live chat, customer service, FAQ, polling data and part of it so as to maintain customer value.. Not only that, there is a questionnaire feature and a stakeholder review feature to provide their responses to the service facilities provided by this Website, and the results of the answers can be viewed in real-time. With the implementation of this CRM, the company can maintain its business in the long term, and patients will not switch to competitors.

Keywords : Customer Relationship Management, Enchance, Retain, Website-Based

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Profil Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang	5
2.2 Penelitian Terdahulu	6
2.2.1 PT Inovatif Teknik Mesindo	6
2.2.2 Klinik <i>Valerie Beauty</i>	7
2.2.3 PT FIF Group	8
2.2.4 Toko Bella Frame ART.....	8
2.3 Landasan Teori.....	9
2.3.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	9
2.3.2 Fase CRM	10
2.3.3 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	10

2.3.4	Organisasi Non-Profit	11
BAB III	METODE PENELITIAN.....	13
3.1	Kerangka Penelitian	13
3.2	Jenis Penelitian.....	14
3.3	Pengumpulan Data	14
3.4	Metode Pengembangan Sistem	17
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1	<i>Scope Definition</i>	18
4.2	<i>Problem Analysis</i>	19
4.3	Analisis Kebutuhan	23
4.4	Desain Logis	25
4.5	Analisis Keputusan.....	37
4.6	<i>Physical Design</i>	38
4.7	Implementasi dan Hasil.....	41
4.8	Pengujian Sistem.....	74
4.9	<i>Web Hosting</i>	78
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	13
Gambar 3. 2 Metodologi Pengembangan Sistem FAST	17
Gambar 4. 1 Ishikawa Penyebaran Informasi	20
Gambar 4. 2 Ishikawa Diagram Penurunan Jumlah Pasien	21
Gambar 4. 3 Ishikawa Kurangnya Strategi CRM	21
Gambar 4. 4 <i>Entity Relationship Diagram</i>	26
Gambar 4. 5 Diagram Dekomposisi.....	28
Gambar 4. 6 <i>Context Diagram</i>	29
Gambar 4. 7 <i>Data Flow Diagram 1</i>	31
Gambar 4. 8 <i>Data Flow Diagram 2</i>	33
Gambar 4. 9 <i>Physical Data Flow Diagram 1</i>	34
Gambar 4. 10 <i>Physical Data Flow Diagram 2</i>	36
Gambar 4. 11 Halaman Utama <i>user</i> Pasien	39
Gambar 4. 12 Halaman <i>Log In user</i> Pasien	39
Gambar 4. 13 Halaman Daftar <i>user</i> Pasien.....	40
Gambar 4. 14 Halaman Daftar Janji Temu	40
Gambar 4. 15 Halaman <i>Booking</i> Janji Temu	41
Gambar 4. 16 <i>Interface</i> Pengunjung <i>Website</i>	42
Gambar 4. 17 <i>Interface</i> Pengunjung <i>Website</i>	42
Gambar 4. 18 <i>Interface</i> Pengunjung <i>Website</i>	43
Gambar 4. 19 <i>Interface</i> Daftar Janji Temu	43
Gambar 4. 20 <i>Interface</i> Dokter	44
Gambar 4. 21 Jenis Pelayanan	44
Gambar 4. 22 <i>Interface Review</i>	45
Gambar 4. 23 Map Rumah Sakit.....	45
Gambar 4. 24 <i>Quick Links</i>	46
Gambar 4. 25 Laman <i>Login</i> Pasien	46
Gambar 4. 26 Daftar Pasien	47
Gambar 4. 27 Daftar Pasien	47
Gambar 4. 28 <i>Login</i> Pasien	48
Gambar 4. 29 Halaman Utama <i>Login User</i> Pasien	48
Gambar 4. 30 Menu Janji Temu Pilih Spesialis Dokter.....	49
Gambar 4. 31 Menu Janji Temu Pilih Dokter	50
Gambar 4. 32 Menu Janji Temu Pemilihan Jadwal Dokter	50
Gambar 4. 33 Menu Janji Temu Riwayat <i>Booking</i>	51
Gambar 4. 34 Menu Janji Temu Riwayat <i>Booking</i>	51
Gambar 4. 35 Menu Janji Temu Riwayat <i>Booking</i>	52
Gambar 4. 36 Menu Ubah Data Diri.....	53
Gambar 4. 37 Lihat Kartu Pasien.....	53

Gambar 4. 38 Menu Rekam Medis	54
Gambar 4. 39 Menu Kritik dan Saran	54
Gambar 4. 40 Menu Isi Kuesioner	55
Gambar 4. 41 Menu Isi Kuesioner	55
Gambar 4. 42 Menu Isi Kuesioner	56
Gambar 4. 43 Menu Isi Kuesioner	56
Gambar 4. 44 Menu Isi Kuesioner	57
Gambar 4. 45 Menu Isi Kuesioner	57
Gambar 4. 46 Menu Isi Kuesioner	58
Gambar 4. 47 Laman <i>Login User Admin</i>	59
Gambar 4. 48 Menu <i>Login User Admin</i>	59
Gambar 4. 49 Laman Dashboard Admin	60
Gambar 4. 50 <i>Login Admin Menu Janji Temu</i>	61
Gambar 4. 51 <i>Login Admin Menu Edit Janji Temu</i>	61
Gambar 4. 52 <i>Login Admin Menu Update Janji Temu</i>	62
Gambar 4. 53 <i>Login Admin Menu Konfirmasi Janji Temu</i>	62
Gambar 4. 54 <i>Login Admin Menu Riwayat Konfirmasi Janji Temu</i>	63
Gambar 4. 55 <i>Login Admin Menu Data Dokter</i>	63
Gambar 4. 56 <i>Login Admin Menu Data Pasien</i>	64
Gambar 4. 57 Data Berita.....	64
Gambar 4. 58 <i>Login Admin Menu Data Bendahara</i>	65
Gambar 4. 59 <i>Login Admin Edit Review</i>	65
Gambar 4. 60 <i>Login Admin Data Rekam Medis Pasien</i>	66
Gambar 4. 61 <i>Login Admin Menu Data Keuangan</i>	66
Gambar 4. 62 <i>Login Admin Menu Rekam Medis</i>	67
Gambar 4. 63 <i>Login Admin Menu Data Rekam Medis Pasien</i>	67
Gambar 4. 64 <i>Login Admin Menu Kritik dan Saran</i>	68
Gambar 4. 65 <i>Login User Dokter Laman Dashboard</i>	69
Gambar 4. 66 <i>Login User Dokter Menu Janji Temu</i>	69
Gambar 4. 67 <i>Login User Dokter Menu Riwayat Janji Temu</i>	70
Gambar 4. 68 <i>Login User Dokter Rekam Medis Pasien</i>	70
Gambar 4. 69 <i>Login User Dokter Rekam Medis Pasien</i>	71
Gambar 4. 70 <i>Login User Dokter Rekam Medis Pasien</i>	71
Gambar 4. 71 <i>Login User Dokter Menu Kritik dan Saran</i>	72
Gambar 4. 72 <i>Login User Dokter Menu Kuesioner</i>	72
Gambar 4. 73 <i>Login User Bendahara Laman Dashboard</i>	73
Gambar 4. 74 <i>Login User Bendahara Data Keuangan</i>	73
Gambar 4. 75 <i>Login User Bendahara Menu Rekam Medis</i>	74
Gambar 4. 76 <i>Web Hosting Control Panel</i>	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 <i>Scope Definition</i>	18
Tabel 4. 2 <i>Problem Analysis</i>	22
Tabel 4. 3 <i>Black Box System Testing</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lampiran Wawancara	A-1
Lampiran 2. Lampiran Instrumen Kuesioner	B-13
Lampiran 3. Responden Kuesioner	C-15
Lampiran 4. Lampiran Observasi Tidak Terstruktur	D-18
Lampiran 5. Lampiran Surat Izin Pengumpulan Data	F-23
Lampiran 6. Lampiran Surat Balasan Instansi	G-24
Lampiran 7. <i>Screenshot Coding</i>	H-25

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Di zaman globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi yang pesat, perusahaan-perusahaan saat ini dihadapkan pada tuntutan untuk menciptakan *creative thinking* dalam mengelola bisnisnya agar dapat bertahan di era persaingan bisnis. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi yang efektif agar pelanggan tidak beralih ke pesaingnya. Salah satu strategi pemasaran tersebut adalah *Customer Relationship Management* (Rosalina & Nurhadiyan, 2018).

Dunia persaingan bisnis terus berkembang. Semakin banyak perusahaan yang menggunakan berbagai strategi, program, alat, dan teknologi untuk menjaga manajemen hubungan pelanggan (Irsandi et al., 2020). Ruang lingkup bisnis Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid belum menerapkan strategi CRM sehingga Rumah Sakit belum terakreditasi. Oleh karena itu, Rumah sakit harus memiliki strategi untuk memberikan layanan yang maksimal kepada *stakeholder*. Salah satu strategi yang bisa diterapkan dalam mempertahankan hubungan dengan *stakeholder* adalah menerapkan model *Customer Relationship Management* (Hanif et al., 2020).

Dari penjelasan yang sudah dijelaskan di paragraf dua, Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid harus mengadopsi pengetahuan *Customer Relationship Management* yang terintegrasi, mendalam dan berinovasi (Zakaria & Marlia, 2019). Seiring bertambahnya jumlah pasien dan informasi terbaru terus ada, Penerapan CRM ke

dalam sistem berbasis *Website* menjadi solusi utama agar Rumah Sakit dapat terus bertahan di era persaingan bisnis ini. Berdasarkan sistem yang dibuat, *Website* ini berisikan *hospital service* dimana *stakeholder* bisa menghemat waktunya dengan membuat janji temu *online* tanpa harus melihat brosur, *stakeholder* bisa melihat berita terbaru Rumah Sakit.

Untuk mengevaluasi kepuasan *stakeholder* terhadap layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid dengan penerapan CRM, dibutuhkan sebuah Indeks Kepuasan Masyarakat. *Stakeholder* akan diminta untuk mengisi kuesioner yang berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap implementasi layanan CRM berbasis *Website* pada Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid dan memberikan testimoni mengenai pengalaman mereka. (Nurkholis & Saputra, 2021). Penerapan “Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis *Website* di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang” dibangun menggunakan metode *Framework for the Application of System Thinking (FAST)* dapat menghasilkan sistem berkualitas tinggi dalam waktu singkat, metode ini lebih fleksibel karena dapat dikembangkan bersama dengan metode lain yang sedang dikembangkan (Warjiyono et al., 2020).

Penerapan CRM ke dalam sistem ini nantinya akan berisikan layanan yang memudahkan *stakeholder*. Kesimpulannya pengelolaan interaksi dengan pelanggan yang lebih efisien, Dengan menggunakan CRM berbasis *Website*, bisnis dapat mengelola interaksi dengan pelanggan melalui berbagai saluran seperti email, telepon, atau media sosial dengan lebih efisien dan efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di paragraf dua, ditemukan suatu rumusan masalah dimana ketatnya persaingan Rumah Sakit dalam mendapatkan pelanggan dan bertambahnya Rumah Sakit menyebabkan *stakeholder* memilih pilihan yang terbaik di antara Rumah sakit lainnya, sehingga Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid harus memiliki strategi-strategi CRM terintegrasi.

1.3 Tujuan

Penerimaan teknologi telah menyebabkan peningkatan literatur yang ada melalui improvisasi efek CRM dan Pengaplikasian CRM pada Rumah Sakit. Maka dari itu peneliti bertujuan untuk:

1. Menerapkan CRM untuk menunjang layanan terpadu pada Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang.
2. Menciptakan interaksi antar *stakeholder* dengan menerapkan fitur CRM pada Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang.

1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat di tarik dari penelitian ini adalah:

1. Penerapan CRM kesehatan membantu mengelola informasi dan data pasien di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang.
2. Penerapan dapat mengoptimalkan proses bisnis dan tugas administratif Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang.
3. Penerapan CRM sebagai penyediaan informasi untuk spesialis pemasaran Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang.

4. Penerapan CRM dapat meningkatkan efisiensi pemberian layanan kesehatan Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang

1.5 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dibahas dalam penyusunan tugas akhir ini tidak terlalu meluas, maka penulis melakukan pembatasan masalah :

1. Penelitian ini akan diterapkan pada Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid yang terletak di Jalan Kol. H. Burlian - HM. Saleh KM 7 Sukarami Palembang.
2. Data yang digunakan adalah data yang berasal dari Divisi IT dan Divisi Rekam Medis Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang.
3. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan metodologi FAST.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A., Setiawan, H., & Umami, N. (2018). Perancangan Sistem Informasi Berbasis *Website* Dengan Menerapkan Metode FAST (Framework For The Applications Of System Thinking). *Jurnal Teknik Industri*, 1(4), 358–367.
- Aulia Ishak, Susi Diriyanti Novalina, & Muhammad Bayu Noviza. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Karyawan Terhadap Pengelolaan Fasilitas Gedung Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis : Studi Kasus. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 21(1), 12–23. <https://doi.org/10.32734/jsti.v21i1.898>
- Babar, M. P., & Saitakela, M. (2019). Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Klinik Valerie Beauty. *JITU: Journal Informatic Technology And Communication*, 3(1), 58–63. <https://doi.org/10.36596/jitu.v3i1.74>
- Buttle, F. (2009). *Customer Relationship Management -2/E.: Concepts and Technologies*. Elsevier.
- Creswell, J. W., & Poth, C. (2018). Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches. In C. N. Poth (Ed.), *Qualitative inquiry and research design*. Sage Publishing.
- Hanif, M. I., Ahsan, M., Bhatti, M. K., & Loghari, M. S. (2020). the Effect of Electronic Customer Relationship Management on Organizational Performance With Mediating Role of Customer Satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 10(5), 138–147. <https://doi.org/10.32479/irmm.9934>
- Hildawati. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dalam Pelayanan Sim Pada Satlantas Polres Dumai. *Jurnal Niara*, 12(1), 86–99. <https://doi.org/10.31849/nia.v12i1.2641>
- Irsandi, J. S., Fitri, I., & Nathasia, N. D. (2020). Sistem Informasi Pemasaran dengan Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Berbasis *Website* menggunakan Metode Waterfall dan Agile. *Jurnal JTİK (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 5(4), 346. <https://doi.org/10.35870/jtik.v5i4.192>
- Kumar, V., & Petersen, J. A. (2012). Statistical Methods in Customer Relationship Management. In *Statistical Methods in Customer Relationship Management*. <https://doi.org/10.1002/9781118349212>
- Nurkholis, A., & Saputra, E. (2021). E-Health Berbasis Mobile Untuk Meningkatkan Layanan Klinik. *Jurnal Teknoinfo*, 15(2), 127. <https://doi.org/10.33365/jti.v15i2.1511>

- Phadake, A., Kumar, S., & Patil, G. (2022). *CRM: CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*. 08.
- Rosalina, V., & Nurhadiyan, T. (2018). Pemodelan Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Pada Rumah Sakit. *Jurnal PROSISKO*, 5(2), 1–5. <http://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/689>
- Sari, H. E., & Prasetiawati, R. (2020). CRM, Berbasis WEB Analisis Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus_ PT INOVATIF TEKNIK MESINDO). *Technomedia Journal*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.33050/tmj.v5i1.881>
- Tribudiarto, B. D. (2003). *Marketing : an introduction / Gary Armstrong, Philip Kotler* (6th ed, Vol. 22209, Issue January). Pearson Education.
- Wardani, A. S., Herwanto, B., & Prayitno, R. H. (2018). Evaluasi Pengelolaan Organisasi Non Profit Untuk Menunjang Transparansi Dan Akuntabilitas Bagi Donatur. *BIP's JURNAL BISNIS PERSPEKTIF*, 10(1), 51–65. <https://doi.org/10.37477/bip.v10i1.52>
- Warjiyono, W., Fandhilah, F., Rais, A. N., & Ishaq, A. (2020). Metode FAST & Framework PIECES : Analisis & Desain Sistem Informasi Penjualan Berbasis Website. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 6(2), 172–181. <https://doi.org/10.31294/ijse.v6i2.8988>
- Warsela, M., Wahyudi, A. D., & Sulistiyawati, A. (2021). Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Credit Executive (Studi Kasus: PT FIF Group). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2(2), 78. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/view/870/357>
- Zakaria, H., & Marlia, A. E. (2019). Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan Customers Berbasis Web dengan Model Waterfall. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 2(2), 66. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v2i2.2804>