

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SISTEM
INFORMASI CATERING KIROM DENGAN METODE *FRAME WORK OF
DYNAMIC***

SKRIPSI

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



Oleh :

JULIAN PUTRA DWINANDA

09031381821012

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI PROFESIONAL

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT(CRM)
SISTEM INFORMASI CATERING KIROM DENGAN
METODE *FRAME WORK OF DYNAMIC*

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian

Studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Julian Putra Dwinanda

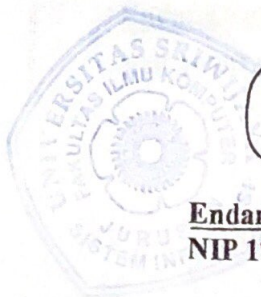
09031381821012

Palembang, Agustus 2021

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing I,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

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

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
SISTEM INFORMASI CATERING KIROM DENGAN
METODE *FRAME WORK OF DYNAMIC***

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



Oleh :

Julian Putra Dwinanda 09031381821012

Palembang, Agustus 2021

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP 1978111720006042001

Pembimbing,



Yadi Utama, S.Kom., M.Kom

NIP 197901152008011008

HALAMAN PERSETUJUAN

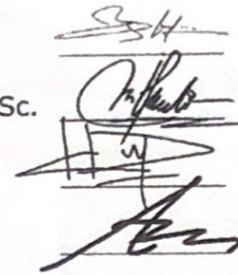
Telah diuji lulus pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 13 Juli 2021

Tim Penguji :

1. Ketua (Pembimbing) : Yadi Utama, M.Kom.
2. Ketua Penguji : Ir. M. Ihsan Jambak, M.M., M.Sc.
3. Penguji I : Ali Ibrahim, M.T.
4. Penguji II : Ali Bardadi, M.Kom.



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 1978111720006042001

Motto dan Persembahan

MOTTO:

❖ *"Laa Tahzan Innallaha Ma'ana."*

(Q.S At.Taubah : 40)

❖ *"Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan, jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan, tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran."*

(James Thurber)

❖ *"Jangan pernah membandingkan dengan orang yang sudah sukses karena itu akan membuatmu semakin terpuruk, tapi lihatlah perjalanannya menuju kesuksesan"*

(Penulis)

Kupersembahkan untuk:

- 1. Allah Swt & Rasulullah SAW*
- 2. Mama dan Papa*
- 3. Saudara-saudara dan keponakan*
- 4. Dosen Pembimbing dan Penguji*
- 5. Sahabat-sahabat*

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Julian Putra Dwinanda

NIM : 09031381821012

Judul Skripsi : PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) SISTEM INFORMASI
CATERING KIROM DENGAN METODE *FRAME
WORK OF DYNAMIC*

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

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Agustus 2021



Julian Putra Dwinanda
NIM.09031381821012

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izinNya penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Tugas Akhir ini dengan lancar. Laporan Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya. Laporan Tugas Akhir ini mengambil judul “PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SISTEM INFORMASI CATERING KIROM DENGAN METODE *FRAME WORK OF DYNAMIC*.”.

Bukan hanya bantuan, dalam penulisan dan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, saran serta dukungan baik secara moril maupun material dari banyak pihak. Oleh karna itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Mama dan Papaku tersayang yang telah memberikan dukungan moril, semangat dan motivasi, serta dengan sabar selalu mendukung penulis sejak awal hingga akhir dalam membuat dan menyusun Laporan Tugas akhir.
- Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
- Yadi Utama, S.Kom., M.Kom. selaku Pembimbing I Tugas Akhir. Terima kasih banyak atas bimbingan, motivasi serta waktu yang selalu disediakan yang sangat membantu penulis dalam penulisan laporan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
- Terima kasih untuk kucing-kucingku yang selalu setia menemani dan menghibur penulis.

- Terimakasih juga kepada Annisa Nabilla Adwiria yang selalu setia menemani dalam perjalanan, membantu dalam pembuatan laporan tugas akhir ini dan selalu memberikan dukungan.
- Sahabat-sahabat terbaik penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih teman-teman atas masukan, saran dan bimbingan kalian serta semangat yang kalian berikan untuk penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih jauh dari kata kesempurnaan karena keterbatasan ilmu yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun, penulis juga berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dimanfaatkan bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, Agustus 2021

Penulis

ABSTRAK

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SISTEM INFORMASI CATERING KIROM DENGAN METODE *FRAME WORK OF DYNAMIC*

Oleh

Julian Putra Dwinanda

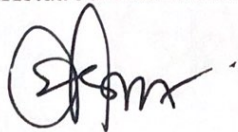
09031381821012

Persaingan dunia bisnis dewasa ini semakin berkembang pesat, diikuti dengan perkembangan dunia teknologi informasi maupun komunikasi. Hal ini menyebabkan para pesaing bisnis berusaha terus meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka dengan mengerahkan segala potensi yang dengan beberapa cara antara lain memberikan informasi yang cepat, akurat dan memiliki jangkauan yang luas. *Catering kirom* merupakan wirausaha yang melayani pemesan berbagai macam makanan dan minuman baik untuk pesta pernikahan, acara khitanan, penunjang kebutuhan suatu instansi dan maupun untuk makanan diantarkan kerumah. Dengan dibukanya *Catering kirom* ini diyakini dapat memudahkan pelanggan yang memiliki suatu pekerjaan yang sibuk dan memiliki waktu yang sedikit untuk memasak didalam sebuah acara yang dimiliki pelanggan atau tidak memiliki waktu untuk memasak. Maka dari itu juga *Catering kirom* berpeluang untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan memperbaharui konsep bisnis berbasis online dengan cara menggunakan situs web dan menambah nilai efisiensi perusahaan. Melalui cara memanfaatkan CRM, perusahaan yang menerapkannya dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan sehingga akan tercipta sebuah hubungan bisnis yang erat dan komunikasi dua arah.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management (CRM), Web, Catering kirom*

Palembang, Agustus 2021

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Pembimbing,



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

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM) KIROM CATERING INFORMATION SYSTEM WITH FRAME WORK OF DYNAMIC METHOD

By

Julian Putra Dwinanda
09031381821012

Competition in the business world today is growing rapidly, followed by the development of the world of information and communication technology. This causes business competitors to try to continuously improve their capabilities and advantages by mobilizing all their potential in several ways, including providing information that is fast, accurate and has a wide reach. Catering Kirom is an entrepreneur who serves ordering various kinds of food and beverages for weddings, circumcisions, supporting the needs of an agency and also for food delivered to the house. With the opening of this Kirom Catering, it is believed that it will make it easier for customers who have a busy job and have little time to cook at an event owned by the customer or do not have time to cook. Therefore, Kirom Catering also has the opportunity to improve service to customers and update the online-based business concept by using a website and adding value to the company's efficiency. By utilizing CRM, companies that implement it can find out what customers need so that a close business relationship and two-way communication will be created.

Keywords: Customer Relationship Management (CRM), Web, Catering kirom

Palembang, Agustus 2021

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Pembimbing,



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Framework of Dynamic	10
Gambar 3.1 Metode Sistem Pengembangan FAST	19
Gambar 3.2 Ishikawa Diagram untuk Permasalahan Pesanan	28
Gambar 3.3 Ishikawa Diagram untuk Permasalahan Promosi Catering Kirom	29
Gambar 3.4 Ishikawa Diagram untuk Permasalahan Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Lama	29
Gambar 3.5 Diagram Konteks yang Diusulkan	34
Gambar 3.6 Diagram Level Nol	36
Gambar 3.7 Diagram Level 1 Press 1.0	37
Gambar 3.8 Diagram Level 1 Press 2.0	37
Gambar 3.9 Diagram Level 1 Press 4.0	38
Gambar 3.10 Diagram Level 1 Press 5.0	39
Gambar 3.11 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	40
Gambar 3.12 Desain Halaman Utama	48
Gambar 3.13 Desain Tampilan Halaman Logo.....	49
Gambar 3.14 Desain Tampilan Halaman Daftar.....	49
Gambar 3.15 Desain Tampilan Halaman Kelola Daftar Menu.....	50
Gambar 3.16 Desain Tampilan Halaman Kelola Daftar Pelanggan.....	50
Gambar 3.17 Desain Tampilan Halaman Kelola Daftar Pesanan.....	51
Gambar 4.1 Halaman <i>Home</i>	53
Gambar 4.2 Halaman <i>Login</i>	54
Gambar 4.3 Halaman Daftar.....	54
Gambar 4.4 Halaman Kelola Menu Makanan.....	55
Gambar 4.5 Halaman Daftar Pelanggan.....	55
Gambar 4.6 Halaman Daftar Pesanan.....	56
Gambar 4.7 Halaman Daftar Kritik dan Saran.....	56
Gambar 4.8 Halaman Daftar Rekomendasi Menu dari Pelanggan.....	57
Gambar 4.9 Halaman Utama Pelanggan.....	57
Gambar 4.10 Halaman Pemesanan.....	58
Gambar 4.11 Halaman Langganan Paket.....	58
Gambar 4.12 Halaman Riwayat Pesanan.....	59

Gambar 4.13 Halaman Rekomendasi Menu Baru.....	59
Gambar 4.14 Halaman Kritik dan Saran.....	60
Gambar 4.15 Halaman Forum.....	60
Gambar 4.16 Halaman Laporan Pesanan.....	61

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	3
1.3 Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian CRM.....	5
2.1.1 Tahapan CRM.....	5
2.1.2 Jenis-Jenis CRM.....	6
2.1.3 Tujuan CRM.....	7
2.1.4 Manfaat CRM.....	8
2.1.5 Komponen CRM.....	8
2.2 Pengertian <i>Framework of Dynamic CRM</i>	9
2.2.1 Fase <i>Framework of Dynamic CRM</i>	10
2.3 Pengertian Sistem Informasi	11
2.3.1 Pengertian Sistem.....	11
2.3.2 Pengertian Informasi.....	11
2.4 Pengertian Penjualan	12
2.4.1 Jenis Penjualan.....	12
2.4.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penjualan.....	13
2.5 Sejarah Singkat Catering Kirom	13
2.6 Perancangan Sistem	14
2.6.1 <i>Flow Chart</i>	14

2.6.2 <i>Data Flow Diagram</i>	14
2.6.3 <i>Entity Relationship Diagram</i>	15

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	16
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.2.1 Jenis Data.....	16
3.2.2 Sumber Data.....	17
3.2.3 Teknik Pengambilan Data.....	17
3.3 Metode Analisis.....	17
3.4 Metode Pengembangan Sistem.....	18
3.4.1 Fase-Fase dalam Metode FAST.....	19
3.5 Analisis Sistem.....	21
3.6 Definisi Lingkup (<i>Scope Definiytion</i>).....	22
3.6.1 Tujuan Penelitian.....	22
3.7 Gambaran Penelitian.....	23
3.8 Pernyataan Masalah dan Kesempatan.....	23
3.8.1 Pernyataan Masalah.....	23
3.8.2 Kesempatan (<i>Opportunities</i>).....	24
3.8.3 Tabel Pernyataan Masalah.....	24
3.9 Studi Kelayakan.....	26
3.9.1 Aspek Ekonomi / Bisnis.....	26
3.9.2 Aspek Teknologi.....	26
3.9.3 Ide Solusi Tahap Awal.....	26
3.9.4 Ruang Lingkup Awal Proyek.....	27
3.10 Analisis Masalah.....	27
3.10.1 Proses Analisis Berjalan.....	27
3.10.2 Ishikawa Diagram.....	28
3.11 <i>Case Effect Analysis and System Improvement Objective</i>	30
3.12 <i>Fase Customer Relationship Management</i>	31
3.13 Analisis Kebutuhan.....	32
3.13.1 Kebutuhan Fungsional.....	32
3.13.2 Kebutuhan Non-Fungsional.....	33

3.14 Perancangan Sistem.....	34
3.14.1 <i>Data Flow Diagram</i>	34
3.14.2 <i>Entity Relationship Diagram</i>	39
3.15 Desain Tabel.....	41
3.16 Rancangan <i>Interface</i>	48

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	52
4.2 Pembahasan	53
4.2.1 Halaman <i>Home</i>	53
4.2.2 Halaman <i>Login</i>	53
4.2.3 Halaman Daftar.....	54
4.2.4 Halaman untuk Admin.....	54
4.2.5 Halaman Utama Pelanggan.....	57
4.2.6 Halaman untuk Pimpinan.....	60
4.3 Hasil Uji Coba	61

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA	66
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Business Goal</i> dan <i>Project Goal</i>	22
Tabel 3.2 Tabel Pernyataan Masalah	25
Tabel 3.3 <i>Cause Effect Analysis and System Improvement Objective</i>	30
Tabel 3.4 Fase <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	32
Tabel 3.5 Ajak Teman	41
Tabel 3.6 Detail Pesanan	42
Tabel 3.7 Forum	42
Tabel 3.8 Menu	43
Tabel 3.9 Pelanggan	44
Tabel 3.10 Pesanan	44
Tabel 3.11 Rekomendasi Menu	45
Tabel 3.12 Review	46
Tabel 3.13 Saran dan Kritik	47
Tabel 3.14 User.....	47
Tabel 4.1 Pengujian <i>Blackbox</i>	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dunia bisnis dewasa ini semakin berkembang pesat, diikuti dengan perkembangan dunia teknologi informasi maupun komunikasi. Hal ini menyebabkan para pesaing bisnis berusaha terus meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka dengan mengerahkan segala potensi yang dengan beberapa cara antara lain memberikan informasi yang cepat, akurat dan memiliki jangkauan yang luas.

Salah satu perkembangan di bidang teknologi informasi adalah pemanfaatan media internet melalui sebuah website untuk mempromosikan produk. Teknologi informasi sangatlah dibutuhkan untuk mendukung pengembangan sistem dan kemajuan dalam perusahaan karena dengan adanya pengembangan sistem kita dapat mengevaluasi keadaan - keadaan yang tidak diperhitungkan.

Catering kirom merupakan wirausaha yang melayani pemesan berbagai macam makanan dan minuman baik untuk pesta pernikahan, acara khitanan, penunjang kebutuhan suatu instansi dan maupun untuk makanan diantarkan kerumah. *Catering kirom* juga menyediakan sebuah inovasi yaitu made by order yang bisa diartikan pelanggan dapat memesan suatu masakan yang diinginkannya untuk suatu acara. Dengan dibukanya *Catering kirom* ini diyakini dapat memudahkan pelanggan yang memiliki suatu pekerjaan yang sibuk dan memiliki waktu yang sedikit untuk memasak didalam sebuah acara yang dimiliki pelanggan atau tidak memiliki waktu untuk memasak. Maka dari itu *Catering kirom* ini hadir menyediakan melayani pemesanan makanan dan minuman untuk memudahkan pelanggan yang memiliki kesibukan atau tidak sempat memasak.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, maka diperlukan suatu sistem informasi yang menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM). CRM yang merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing (Carissa, Fauzi, &

Kumadji, 2014). Menurut (Fardhani, Rachmawati, & Prabowo, 2016) “CRM merupakan sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan *client* sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya”.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi untuk memperoleh, menganalisa data, untuk kemudian digunakan untuk berinteraksi dengan pelanggan (mahasiswa, dosen), dengan demikian akan tercipta suatu pandangan yang komprehensif dan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan (Afrina & Ibrahim, 2013). Sistem informasi ini dibuat berbasis *web* sehingga diharapkan mampu memberikan informasi yang cepat, akurat, serta memiliki jangkuan luas.

Informasi yang dimaksud seperti mengenai macam-macam makanan yang disediakan oleh *Catering kirom*, promosi yang ditawarkan, serta dapat membantu pelanggan untuk melakukan pendaftaran sebagai member, poin yang didapat oleh pelanggan yang mana bila pelanggan sudah memiliki poin yang cukup maka dapat digunakan untuk membeli makanan yang sebanding dengan poin yang didapat dan memiliki sebuah inovasi yaitu *made by order* yang disediakan oleh *Catering Kirom* atau diartikan pelanggan dapat memesan suatu masakan yang diinginkan oleh pelanggan yang dimana bisa jago diharapkan komunikasi antara pelanggan dan pihak *Catering Kirom* tidak terbatas sehingga membantu *Catering Kirom* meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Maka dari itu juga *Catering kirom* berpeluang untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan memperbaharui konsep bisnis berbasis online dengan cara menggunakan situs web dan menambah nilai efisiensi perusahaan. Melalui cara memanfaatkan CRM, perusahaan yang menerapkannya dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan sehingga akan tercipta sebuah hubungan bisnis yang erat dan komunikasi dua arah. Dari komunikasi ini juga diharapkan, pelanggan dapat dipertahankan dan tidak mudah berpindah ke lain *Catering* dan lebih dikenal. Sehingga, nantinya penerapan metode ini mampu menunjang penjualan makanan dan meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi tanpa harus tatap muka serta dapat mengetahui apa yang diinginkan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas penulis menarik kesimpulan untuk membuat sebuah sistem yang dapat menyelesaikan permasalahan pada *Catering Kirom* dengan judul “PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SISTEM INFORMASI CATERING KIROM DENGAN METODE *FRAME WORK OF DYNAMIC*”.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu menerapkan metode *Framework of Dynamic Customer Relationship Management* pada sistem penjualan makanan *Catering Kirom* yang mendukung dalam kegiatan penjualan makanan dan pelayanan pelanggan.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Menunjang penjualan makanan pada *Catering Kirom* dan memudahkan dalam menyajikan informasi mengenai makanan yang disediakan dan sistem transaksi secara online.
2. Memudahkan pihak *Catering Kirom* dalam mempromosikan makanan dan melayani masakan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Memudahkan pelanggan dalam pembelian dan pencarian informasi dari makanan yang ditawarkan sehingga dapat mengurangi biaya pelanggan untuk datang langsung ke tempat.
3. Meningkatkan loyalitas pelanggan karena penerapan metode ini diharapkan memberi kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi.

1.4 Batasan Masalah

1. Metode yang digunakan yaitu *Framework of Dynamic Customer Relationship Management* untuk menunjang penjualan dan meningkatkan loyalitas pelanggan serta kenyamanan dalam transaksi.
2. *Catering Kirom* merupakan objek penelitian dari tugas akhir ini.
3. Data makanan yang disediakan adalah nama makanan apa saja yang disediakan dalam satu paket makanan yang didapat pelanggan disetiap pembelian makanan.
4. Sitem ini akan memberikan layanan informasi promo melalui aplikasi *Whatsapp*.
5. Sistem ini nantinya menghasilkan sebuah website yang *output* nya berupa layanan informasi makanan dan layanan transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. (2005). *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta
- Abdullah, Achmad Syarif, Hadi Setiawan, Nurul Umami. (2013). Perancangan Sistem Informasi Berbasis Website dengan Metode Framework For The Applications of System Thinking. *Jurnal Teknik Industri*, Vol.1, No.4, Desember 2013.
- Afrina, M., & Ibrahim, A. (2013). Rancang Bangun Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Sebagai Sistem Informasi Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital Fakultas Ilmu Komputer Unsri. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 5(2), 629–644
- Albertus Januaris Kundre, dkk, 2013, Customer Relationship Management dengan dukungan Teknologi Informasi pada PO. Chelsy, *Jurnal, Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.
- Amin Widjaja Tunggal. 2009. *Akuntansi Manajemen*. Harvindo. Jakarta.
- ARDHANI, K. F., RACHMAWATI, I., & PRABOWO, F. S. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan English First Samarinda The Effect Of Customer Relationship Management (Crm) On Customer Loyalty Of English First Samarinda. *E-Proceeding of Management*, 3(2), 986–989.
- B, Marshal Romney, dan Steinbart, Paul John. 2009. *Accounting Information Systems*. USA: Cengage Learning.
- Basu Swasta, dan Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Buttle, Francis. (2009). *Customer Relationship Management (Management Hubungan Pelanggan): Concept and Tools*. Bayumedia Publishing. Malang.
- Carissa, A., A Fauzi, & S Kumadji. (2014). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Study Kasus Pada Bandung Spot Distro Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Date, C.J. 2009. *Pengenalan Sistem Basis Data*. Indeks. Jakarta
- Dwi Priyatno, 2014, *Mandiri Belajar Analisis Data dengan Spss*. Yogyakarta: Mediakom.
- Hidayatullah, Priyanto, dan Jauhari Khairul Kawistara. 2017. *Pemrograman WEB*. Bandung. Informatika Bandung.
- Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini. 2010. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rainer, R. K. And Cegielski, C. G. (2014). *Introduction to Information Systems: Enabling and Transforming Business* (3rd ed).

Pahlevi, Adam. 2010. *Membuat Aplikasi Rental Movie dengan Visual basic 6.0*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sukamto, R. A., dan Shalahudin, M. 2014, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika Bandung. Sukamto, R. A., dan Shalahudin, M. 2014, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika Bandung.

Yunitari, Rika, dkk. 2015. *Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM*