

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
PADA PT. ANUGRAH ZULVITOUR MANDIRI DENGAN
MENGUNAKAN METODE UCD (*USER CENTERED DESIGN*)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian Studi
di Jurusan Sistem Informasi S1



Oleh :

Putri Nur Kori

NIM 09031381821006

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
PADA PT. ANUGRAH ZULVITOUR MANDIRI DENGAN
MENGUNAKAN METODE UCD (*USER CENTERED DESIGN*)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian Studi
di Jurusan Sistem Informasi S1

Oleh

Putri Nur Kori

NIM 09031381821006

Palembang, Juni 2021

**Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**

Pembimbing I,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

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




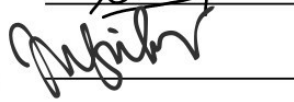
HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 2 juli 2021

Tim Penguji :

- | | | |
|------------------|-------------------------------|--|
| 1. Pembimbing I | : Yadi Utama, S.Kom.,M.Kom. |  |
| 2. Ketua Penguji | : Ari Wedhasmara, M.TI |  |
| 3. Anggota I | : Rahmat Izwan Heroza, M.T. |  |
| 4. Anggota II | : Nabila Rizky Oktadini, M.T. |  |

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

- *“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)*
- *“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.” (QS. Al-Anfaal ayat 46)*
- *“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu.” (Umar Bin Khattab)*

Tugas Akhir ini ku persembahkan kepada :

- ❖ Allah SWT.
- ❖ Kedua Orang Tua Ku dan Saudaraku Tersayang
- ❖ Teman Seperjuangan Ku Sistem Informasi Profesional 2018
- ❖ Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji
- ❖ Almamater Ku, Universitas Sriwijaya

SURAT KETERANGAN PENGECEKAN

SIMILARITY

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Putri Nur Kori
Nim : 09031381821006
Prodi : Sistem Informasi Profesional
Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa benar hasil pengecekan similarity ~~Skripsi/~~ Tesis/
Disertasi/ Lap. Penelitian yang berjudul Penerapan Customer Relationship
Management pada PT. Anugrah Zulvitour Mandiri dengan Menggunakan Metode
UCD (Used Centered Design). adalah **12 %**.

Dicek oleh operator *: 1. Dosen Pembimbing

2. ~~UPT Perpustakaan~~

3. Operatur Fakultas Ilmu Komputer

Demikianlah surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat
saya pertanggung jawabkan.

Indralaya, 1 Juni 2021

Menyetujui
Dosen pembimbing,



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

Yang menyatakan,



Putri Nur Kori
NIM 09031381821006

*Coret salah satu jawaban tempat anda melakukan pengecekan Similarity

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur, serta Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat-Nya, keberkahan petunjuk, dan segala yang penulis butuhkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Shalawat dan Salam juga penulis haturkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari, bahwa keberhasilan penyelesaian penulisan Skripsi ini banyak mendapat bantuan, bimbingan dari berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelesaian Skripsi ini. Untuk itu, izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat, serta selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya :

1. Orang tua penulis tercinta dan keluarga yang selalu ada dan selalu mendo'akan penulis agar selalu diberikan kesuksesan dalam menjalani perkuliahan.
2. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Yadi Utama, S.Kom.,M.Kom. selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dalam Menyelesaikan pembuatan Skripsi ini.
5. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI. selaku ketua penguji, Bapak Rahmat Izwan Heroza, M.T. dan Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T. selaku dosen penguji tugas akhir yang telah menguji sebaik mungkin dan memberikan saran serta masukan yang membangun kepenulisan tugas akhir saya menjadi lebih baik.

6. Bapak Bapak Zulkifli Rassy, S.H., M.Kn. selaku pendiri dan pemilik PT. Anugrah Zulvitour Mandiri yang telah berbaik hati membantu penulis dalam melakukan penelitian terkait Skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer, khususnya Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di jurusan Sistem Informasi yang telah mendidik, membimbing, dan mengarahkan penulis selama menempuh perkuliahan.
8. Staff Administrasi Jurusan Sistem Informasi dan staff administrasi Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan kemudahan dalam hal administrasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
9. Teman terbaikku M. Adam Baidilah yang telah memberikan motivasi dan mendengarkan keluh kesah ku selama ini, khususnya dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
10. Rekan – rekan seperjuangan yang juga membantu penulis di antaranya Marina Adhitia Rosyadah, Anggy Lumongga Siregar, Aldaveli Dwi Apriza, Andrie Fernando, M. Agung Barokha, M. Agam Nugraha Essen, dan Deny Agustiwansyah, yang selalu bersama penulis menjalani hari pada masa kuliah dan memberikan banyak dukungan dalam penyelesaian Skripsi
11. Rekan – rekan Sistem Infromasi Profesional 2018.

Penulis juga berterimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini dan mohon maaf atas kesalahan penulis baik selama perkulihan ataupun selama penyelesaian dan Skripsi, penulis ucapkan terima kasih semoga Allah SWT memberikan rahmatnya kepada kita semua. Penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi

penulis dan semua pihak. Akhir kata, atas segalanya perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih dan Semoga tulisan ini bermanfaat bagi kita semuanya. Aamiin.

Palembang , Juli 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Putri Nur Kori', with a stylized flourish at the end.

Putri Nur Kori

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
PADA PT. ANUGRAH ZULVITOUR MANDIRI DENGAN MENGGUNAKAN
METODE UCD (*USER CENTERED DESIGN*)**

Oleh

**Putri Nur Kori
09031381821006**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini mengakibatkan adanya bisnis yang semakin meningkat, akibatnya para perusahaan harus menemukan ide – ide dan inovasi baru dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dan menarik minat dari pelanggan yang baru, salah satunya PT. Anugrah Zulvitour Mandiri sebuah perusahaan penyedia jasa *tour* dan *travel*. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada PT. Anugrah Zulvitour Mandiri, perlu adanya strategi bisnis yang digunakan, salah satunya ialah membangun aplikasi berbasis *website* dengan digabungkan dengan konsep-konsep *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai inovasi baru dalam proses peningkatan layanan terhadap pelanggan serta dalam menemukan pelanggan baru (*Acquire*) dan memperatahkan pelanggan yang sudah ada (*Retain*). Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *User Centered Design* (UCD) , dimana *user* dilibatkan mulai dari tahap awal perancangan *website* hingga proses uji coba *website*, sehingga menghasilkan tampilan dan fungsionalitas yang maksimal. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *PHP* dan *MySQL* sebagai basis datanya, serta *Adobe Dreamweaver CS5* untuk desain tampilan *web*-nya.

Kata Kunci : CRM, UCD, kualitas pelayanan pelanggan

**APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
ON PT. ANUGRAH ZULVITOUR MANDIRI BY USING UCD
(USER CENTERED DESIGN) METHOD**

By

**Putri Nur Kori
09031381821006**

ABSTRACT

The development of technology today resulted in an increasing business, as result of which companies must find new ideas and innovations in improving the quality of customer service and attracting interest from new customers, one of which is PT. Anugrah Zulvitour Mandiri is a tour and travel service provider company. In improving the quality of service to customers at PT. Anugrah Zulvitour Mandiri, the need for business strategies used, one of which is to build website-based applications combined with the concepts of Customer Relationship Management (CRM) as a new innovation in the process of improving services to customers and in finding new customers (Acquire) and strengthening existing customers (Retain). The system development method used is the User Centered Design (UCD) method, where the user is involved starting from the initial stage of website design to the website trial process, resulting in maximum appearance and functionality. The programming languages used are PHP and MySQL as its database, as well as Adobe Dreamweaver CS5 for its web display design.

Keywords: CRM, UCD, quality of customer service

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
SURAT KETERANGAN PENGECEKAN SIMILARITY	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ixi
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. PT. Anugrah Zulvitour Mandiri.....	7
2.2. Customer Relationship Management (CRM)	7
2.2.1. Fase Dalam <i>Customer Relationship Management</i>	9
2.2.2. Tujuan CRM	10
2.3. Metode User Centered Design (UCD).....	10
2.3.1. Prinsip dalam UCD.....	11
2.3.2. Proses dari Metode <i>User Centered Design (UCD)</i>	12
2.4. Perangkat Pemodelan Sistem.....	13
2.4.1. Basis Data	13
2.4.2. DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	14
2.4.3. ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	16
2.4.4. Kamus Data.....	19
2.4.5. <i>MySQL</i>	19
2.4.6. HTML dan PHP	20
2.5. Kajian Pustaka	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Objek Penelitian.....	24
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	24
3.2.1. Data primer	24
3.2.2. Data Sekunder.....	24
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.3.1. Studi Literatur	25
3.3.2. Observasi	25
3.3.3. Wawancara.....	26
3.4. Metode Pengembangan Sistem	27
3.4.1 Specify The Context Of Use	29
3.4.2 Specify Requirements	33
3.4.3 Perancangan dan Desain Sistem	36
3.4.4 Rancangan Interface	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Hasil	53
4.2. Pembahasan.....	54
4.2.1 Home.....	55
4.2.2 Log In.....	60
4.2.3 Registrasi	55
4.2.4 Admin	60
4.2.5 Halaman Utama Pelanggan.....	55
4.2.6 Halaman Untuk Pimpinan.....	60
4.3. Pengujian Sistem.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Proses UCD</i>	12
Gambar 2.2 Tahapan <i>DFD</i>	16
Gambar 2.3 Contoh dari relasi	19
Gambar 3.1 Metode <i>User Centered Design (UCD)</i>	28
Gambar 3.2 Diagram Konteks yang diusulkan	37
Gambar 3.3 Diagram level nol	38
Gambar 3.4 Diagram level 1 Proses 1.0.....	39
Gambar 3.5 Diagram level 1 Proses 2.0.....	40
Gambar 3.6 Diagram level 1 Proses 3.0.....	40
Gambar 3.7 Diagram level 1 Proses 5.0.....	41
Gambar 3.8 Diagram level 1 Proses 5.0.....	42
Gambar 3.9 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	43
Gambar 3.10 Desain Halaman Utama.....	49
Gambar 3.11 Desain Tampilan Halaman Login	50
Gambar 3.12 Desain Tampilan Halaman Registrasi	50
Gambar 3.13 Desain Tampilan Halaman kelola Destinasi Wisata	51
Gambar 3.14 Desain Tampilan Halaman kelola paket Wisata	51
Gambar 3.15 Desain Tampilan Halaman kelola daftar pemesanan	52
Gambar 4. 1 Home	54
Gambar 4. 2 LogIn	55
Gambar 4. 3 Registrasi.....	55
Gambar 4. 4 Kelola Destinasi	56

Gambar 4. 5 Daftar Pelanggan	56
Gambar 4. 6 Daftar Pesanan.....	57
Gambar 4. 7 Kritik dan Saran	57
Gambar 4. 8 utama pelanggan.....	58
Gambar 4. 9 Halaman Paket Wisata	58
Gambar 4. 10 Halaman Riwayat Pesanan	59
Gambar 4. 11 Halaman kritik & saran	59
Gambar 4. 12 Forum	60
Gambar 4. 13 Laporan Pemesanan.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol <i>Data Flow Diagram</i>	15
Tabel 2.2 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	17
Tabel 3.1 Tabel pernyataan masalah	31
Tabel 3.2 <i>Business goal</i> dan <i>Project goal</i>	32
Tabel 3.3 Fase <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	35
Tabel 3.4 destinasi	44
Tabel 3.5 Paket	45
Tabel 3.6 Detail Paket	45
Tabel 3.7 Forum	46
Tabel 3.8 Pelanggan	46
Tabel 3.9 Pemesanan	47
Tabel 3.10 Review	47
Tabel 3.11 Survey Kepuasan	48
Tabel 3.12 Saran dan Kritik	48
Tabel 3.13 User	49
Tabel 4.1 Pengujian <i>Blackbox</i>	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam sebuah bisnis, pelanggan adalah faktor utama. Maka dari itu perusahaan perlu melakukan membina hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengamati perilaku pelanggan, sehingga dapat mengetahui apa yang menjadi keinginan pelanggan, perusahaan harus bisa melakukan cara – cara yang tepat untuk membantu kinerja perusahaan dengan memperhatikan tingkat pelayanan terhadap pelanggan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan, loyalitas terhadap pelanggan dan pendapatan perusahaan. Dalam upaya membina hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan, hal utama yang harus dilakukan adalah melakukan peningkatan pelayanan terhadap pelanggan. Untuk meningkatkan pelayanan perusahaan terhadap pelanggan bisa dilakukan dengan beberapa cara, yaitu dengan menawarkan fasilitas-fasilitas yang terbaik dan sesuai keinginan dari pelanggan, serta bisa menyampaikan informasi kepada pelanggan dengan lebih akurat, cepat dan dengan jangkauan yang cukup luas.

CRM atau *Customer Relationship Management* adalah sebuah metode yang saat ini banyak digunakan dalam mengamati dan mempelajari mengenai kebutuhan, keinginan, dan sifat – sifat yang dimiliki pelanggan, dengan tujuan untuk lebih mengetahui dan menjalin hubungan yang lebih dekat kepada para pelanggan pada perusahaan. CRM bisa digunakan perusahaan sebagai strategi dalam meningkatkan penjualan, melakukan pemasaran serta pelayanan,

yang tujuannya adalah meningkatkan pendapatan perusahaan serta kepuasan kepada pelanggan. (Pantjadjati, 2005).

Banyak perusahaan yang sudah menerapkan konsep – konsep dari CRM atau *Customer Relationship Management* dalam menjalankan proses bisnisnya. Khususnya perusahaan – perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan, salah satunya adalah perusahaan *Tour* dan *Travel*. *Tour* dan *Travel* adalah perusahaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, perusahaan ini melakukan pelayanan dan menyediakan paket wisata untuk seseorang ataupun sekelompok orang. Saat ini dengan semakin maraknya perkembangan teknologi, membuat persaingan bisnis semakin meningkat, yang akibatnya dirasakan oleh para perusahaan dimana mereka harus menemukan ide – ide dan inovasi baru dalam mempertahankan pelanggan dan menarik minat dari pelanggan yang baru dengan tetap mengutamakan kualitas pelayanan terhadap setiap pelanggan. (Virnawati, 2007).

PT. Anugrah Zulvitour Mandiri merupakan sebuah perusahaan penyedia jasa *tour* dan *travel*. PT. Anugrah Zulvitour Mandiri berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik bagi para pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Namun saat ini PT. Anugrah Zulvitour Mandiri belum menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dalam proses bisnisnya. Saat ini PT. Anugrah Zulvitour Mandiri belum mengolah dengan baik informasi-informasi yang berhubungan dengan pelanggan, sehingga mengakibatkan PT. Anugrah Zulvitour Mandiri memiliki kesulitan dalam mengetahui apa saja kebutuhan, keinginan dan sifat dari pelanggan. Hal tersebut dirasakan dapat mempengaruhi PT. Anugrah Zulvitour Mandiri dalam menjalin hubungan dengan Pelanggan,

sedangkan dalam membangun hubungan yang baik kepada pelanggan dan melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan sangat dibutuhkan untuk mengetahui apa keinginan dan apa kebutuhan pelanggan, karena hal tersebut secara tidak langsung dapat berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas terhadap pelanggan dan pendapatan perusahaan. Oleh sebab itu, PT. Anugrah Zulvitour Mandiri dirasakan perlu menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) didalam proses bisnisnya.

Dengan adanya perkembangan teknologi saat ini, situs *website* merupakan saah satu sarana yang dapat digunakan dalam pengaplikasian *Customer Relationship Management* (CRM) bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Saat ini teknologi *Website* yang semakin canggih disertai dengan adanya *dektop* sebagai penghubung setiap *device* dengan digabungkan dengan konsep-konsep CRM sebagai strategi bisnis di perusahaan, khususnya pada bisnis *Tour* dan *Travel*, dapat dijadikan sebagai sebuah inovasi baru dalam menarik perhatian pelanggan baru, dan perusahaan bisa mengetahui cara dalam menemukan pelanggan baru (Acquire), ide-ide dalam memperatahkan pelanggan (*Retain*) yang tujuan akhirnya adalah mempertahankan pelanggan tetap dan mendapatkan pelanggan baru. Membangun sebuah *website* tentunya memerlukan sebuah metode pengembangan sistem agar penelitian yang akan dilakukan lebih terstruktur dan menemukan kebenaran atau jawaban terhadap suatu permasalahan yang akan diteliti. (Kalakota, Ravi & Maria Robinson, 2001).

Menerapkan metode *User Centered Design* (UCD) sebagai metode pengembangan sistem dalam penelitian ini diharapkan dapat mendukung penerapan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dalam merancang

sebuah Aplikasi berbasis *website* yang lebih baik dan inovatif, sehingga PT. Anugrah Zulvitour Mandiri memiliki strategi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. *User Centered Desain* (UCD) merupakan filosofi perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan sistem. Pendekatan UCD telah didukung berbagai teknik, metode, *tools*, prosedur, dan proses yang membantu perancangan sistem interaktif yang lebih berpusat pada pengguna. Sasaran UCD adalah lebih dari sekedar membuat produk yang berguna. Penerapan metode *User Centered Design* (UCD), dimana melibatkan calon pengguna yang nantinya akan menjadi *user* pada tahap awal pengembangan sehingga calon pengguna dapat memberikan masukan mengenai antar muka aplikasi serta hasil akhir dalam membangun *website* ini diharapkan menghasilkan tampilan dan fungsionalitas yang maksimal serta memiliki nilai ketergunaan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin mengangkat permasalahan tersebut sebagai topik penelitian dalam penyusunan skripsi dengan judul: **“PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA PT. ANUGRAH ZULVITOUR MANDIRI DENGAN MENGGUNAKAN METODE UCD (*USER CENTERED DESIGN*)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

” Bagaimana merancang sebuah aplikasi berbasis *web* yang menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan metode *User Centered Design* (UCD)

pada PT. Anugrah Zulvitour Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan ? ”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang sebuah aplikasi berbasis *web* yang menerapkan *Customer Relationship Management* dengan metode *User Centered Design* (UCD) sehingga bermanfaat untuk pihak PT. Anugrah Zulvitour Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini adalah :

1. Merancang sebuah aplikasi berbasis *website* yang menarik, efektif dan efisien sehingga dapat memudahkan dalam proses pencarian informasi dan pengolahan data terutama pengolahan data pelanggan ada pada PT. Anugrah Zulvitour Mandiri.
2. Bagi perusahaan diharapkan dapat memudahkan & mengoptimalkan keuntungan melalui kepuasan pelanggan dengan menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan secara terus menerus.
3. Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai sumber pemikiran dan tambahan informasi dan juga diharapkan dapat berguna bagi penelitian yang mengkaji permasalahan atau topik yang serupa.

1.5. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan mempermudah dalam pembahasan, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu :

1. Hasil akhir yang akan dihasilkan dari penelitian ini adalah aplikasi berbasis *website* dengan metode *User Centered Design* (UCD) sebagai metode pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT. Anugrah Zulvitour Mandiri.
2. Menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *MySQL* sebagai *Database Management System*-nya.
3. *Software* pendukung dalam penelitian ini adalah *adobe dreamweaver 5* dan *Xampp*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, E., & Irviani, R. (2017). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Al-Farisi, M. Salman 2009. “Penerapan Metode User Centered Design (UCD) untuk mencapai usability yang tinggi”. Skripsi FMIPA Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Amborowati, A. (2010). RANCANGAN SISTEM PAMERAN ONLINE MENGGUNAKAN METODE UCD. *jurnal teknik informatika* , 1-8.
- Brady M. Loonam J. 2010. Exploring the use of entity-relationship diagramming as a technique to support grounded theory inquiry. *Qualitative Research in Organization And Management*.
- Hidayat, L. & Rosyidah, U., (2018). SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN PAKET TOUR MENGGUNAKAN CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) BERBASIS WEB PADA “RAJA TOUR” JEMBER. *Program Studi Teknik Informatika*.
- HM, Jogyanto, (2008). *Analisis & Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kadir Abdul. (2003). *Dasar Pemrograman WEB Dinamis Menggunakan PHP*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadir Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi* Yogyakarta: Andi Offset.
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson. (2000). *e-Business 7.0 : A Roadmap to Success*.
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson. (2001). *E-Business 2.0 : Roadmap for Success*. Addison Wesley, Longman Inc., USA.

Kristanto, Andri. 2012. *Rekayasa Perangkat Lunak (Konsep Dasar)* . Yogyakarta
: Gava Media.

Kustiyahningsih. Arief. 2011. *Sistem Informasi*.

- Kurniawan, A., (2009). Perancangan CRM (Customer Relationship Management) Pada PO Dedy Jaya Berbasis *Website* Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Sebagai Upaya Menjaga Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Teknik Informatika*.
- Kusuma, Debbi. (2010). 4 Manfaat Utama dari Customer Relationship Management System. *Journal of Management*. 1(3): 46-49.
- L. Albani and G. Lombardi (FIMI), 2010. User Centred Design for EASYREACH.
- M. Kafin, 2011, Rancang Bangun Customer Relationship Management berbasis web untuk Travel (Studi Kasus : CV. Improve Tour), Laporan Tugas Akhir, Program Studi Manajemen Informatika, Universitas Negeri Surabaya
- Pantjadjati, S. 2005. *Customer Relationship Management*. Petra: 56-58
- Sabatini, R. R. (2018). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website Di Cv Riz Plakat Jaya Di Surabaya*.
- Sutabri, Tata. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Virnawati. Fara, Paramitta Tira(2007).“Optimalisasi Penentuan Keputusan Ticketing Online Bagi Costumer”. Universitas Gunadarma, Indonesia.
- Yusuf, B., 2009. *Pengembangan Aplikasi CRM berbasis web pada PT. Crystal Laju Wisata*.