

***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KELUHAN DENGAN
METODE SERVICE QUALITY PADA PT. TELKOM AKSES
PALEMBANG***

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana S1



Oleh

M. ROBBY ADI CAHYO

MIN 09031281520092

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KELUHAN DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY* PADA PT. TELKOM AKSES
PALEMBANG**

SKRIPSI

Sebagai salah satu Syarat untuk menyelesaikan studi
Di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Muhamad Robby Adi Cahyo
09031281520092

Palembang, 24 Januari 2022

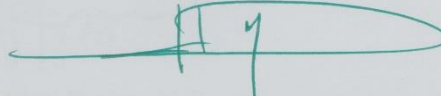
Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi


Endang Lestari Ruska, M.T
NIP 197811172006042001

Menyetujui

Pembimbing I


Ali Ibrahim S.Kom, M.T
NIP 198407212019031004

Telah lulus dan diuji pada

Hari : Jumat

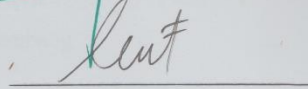
Tanggal : 31 Desember 2021

Tim Penguji

1. Pembimbing 1 : Ali Ibrahim, M.T.



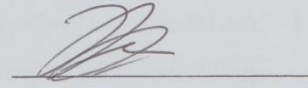
2. Ketua : Rahmat Izwan Heroza, M.T



3. Penguji 1 : Fathoni, MMSI.



4. Penguji 2 : Pacu Putra, M.CS.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi




Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP.197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Robby Adi Cahyo
NIM : 09031281520092
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Customer Relationship management dalam meningkatkan kualitas pelayanan keluhan dengan metode service quality Pada PT. Telkom Akses Palembang

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 7%

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

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

Palembang, Januari 2022

Mahasiswa,



Muhamad Robby Adi Cahyo
NIM. 09031281520092

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- *Man Proposes God Disposes*
- *Selalu ikhtiar berusaha sebaik mungkin biar tuhan yang membimbing pada takdir yang telah ia tetapkan*

Saya persembahkan untuk :

- *Kedua Orangtua serta adik perempuan*
- *Para dosen pembimbing dan dosen penguji*
- *Para dosen Jurusan Sistem Informasi*
- *Para Pembaca Skripsi yang saya buat ini*
- *Almamater yang ku banggakan*

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KELUHAN DENGAN
METODE SERVICE QUALITY PADA PT. TELKOM AKSES
PALEMBANG**

Oleh

Muhamad Robby Adi Cahyo 09031281520092

ABSTRAK

Saat ini setiap rumah memiliki akses internet untuk mengirim informasi atau mendapatkan informasi secara cepat sehingga dapat digunakan untuk melakukan hal-hal yang dapat meningkatkan produktivitas individu. Ada banyak provider yang menawarkan internet untuk setiap rumah yang ingin mendapatkan akses internet, salah satunya adalah indihome yang menyediakan akses internet berupa wifi yang dapat digunakan oleh perusahaan atau perorangan. Metode Service Quality Servqual merupakan cara instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam rangkaian penelitiannya di sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah Gap. Model ini erat kaitannya dengan model kepuasan. Dalam model Servqual, kualitas layanan didefinisikan sebagai "penilaian atau sikap global mengenai keunggulan suatu layanan". Semakin besar gap yang dihasilkan dari perhitungan Servqual Gap 5, semakin buruk kualitas layanan tersebut. Oleh karena itu, prioritas peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dari gap atau kesenjangan terbesar. Sebaliknya semakin kecil gap (gap mendekati nol atau positif), semakin baik kualitas pelayanannya. Dengan demikian ada proses pelayanan yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Cabang Palembang kepada pelanggan yang masih kurang memuaskan mengingat masih terdapat gap yang besar antara harapan dan persepsi.

Kata Kunci : *Customer Relationship management, Service Quality, Pelayanan*

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
IN IMPROVING THE QUALITY OF COMPLAINTS SERVICE
WITH SERVICE QUALITY METHOD IN
PT. TELKOM AKSES PALEMBANG**

By

Muhamad Robby Adi Cahyo 09031281520092

ABSTRACT

Currently, every home has internet access to send information or get information quickly so that it can be used to do things that can increase individual productivity. There are many providers that offer internet for every home that wants to get internet access, one of these providers is indihome which provides internet access in the form of wifi that can be used by companies or individuals. The Service Quality Servqual method is an instrument way to measure service quality which was developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry in their series of research on service sectors, this model is also known as the Gap. This model is closely related to the satisfaction model. In the Servqual model, service quality is defined as "a global assessment or attitude regarding the superiority of a service". The larger the gap resulting from a Servqual Gap 5 calculation, the less good the service quality is. Therefore, the priority of service quality improvement is carried out from the largest gap or gap. On the other hand, the smaller the gap (the gap is close to zero or positive), the better the service quality. Thus there is a service process carried out by PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Palembang Branch to customers who are still unsatisfactory considering that there is a big gap between expectations and perceptions.

Keywords : *Customer Relationship management, Service Quality, Service*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya laporan skripsi yang berjudul CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KELUHAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY PADA PT. TELKOM AKSES PALEMBANG dapat diselesaikan. Laporan skripsi ini adalah syarat untuk menyelesaikan Jenjang Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom.,M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Ali Ibrahim, M.T. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah membimbing penulis selama pengerjaan proposal dan tugas akhir.
4. Bapak Fathoni, MMSI , Bapak Rahmat Izwan Heroza, M.T. dan Bapak Pacu Putra, M.CS Selaku dosen penguji yang telah membantu penulis dalam menyempurnakan tugas akhir.
5. Dosen-dosen pengajar yang telah memberikan ilmu bermanfaat kepada penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

6. Kak Angga selaku Administrator Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberi kemudahan dalam pengurusan administrasi.
7. Staff Akademik Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang juga telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi.
8. Bapak Rizky Ajie Purnomo sebagai saudara dan pekerja pada PT. Telkom Akses Palembang yang telah memberi izin dan membantu dalam pengambilan data penelitian.
9. Kedua orang tua penulis yaitu Sugiyono dan Umi Ulfah Utami, saudara perempuan saya Anita Dwi Retno Asih, serta Kurnia Indah Putri yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam proses pengerjaan Skripsi.
10. Teman – Teman Weeaboo Pro Racism dan Teman - Teman Anek Vs Pakde seperjuangan skripsi yang juga memberikan semangat serta dorongan dalam proses pengerjaan Skripsi
11. Semua pihak yang telah memberi dukungan kepada penulis dan tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis juga berharap laporan tugas akhir ini dapat memberi manfaat kepada orang banyak.

Palembang, Januari 2022



Muhamad Robby Adi Cahyo

NIM. 09031281520092

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iv
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.3 Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II.....	8
2.1 Sejarah PT. Telkom Akses Palembang	8
2.1.1 Visi dan Misi PT. Telkom Akses Palembang	9
2.1.3 Struktur Organisasi	10
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Definisi Sistem.....	11
2.2.2 Definisi Informasi	12
2.2.3 Definisi Sistem Informasi	12
2.2.4 Perancangan Sistem	12
2.2.5 Definisi Pelayanan	13
2.2.6 Definisi CRM.....	13
2.2.5.1 Fase CRM	13
2.2.5.2 Jenis CRM.....	15
2.2.5.3 Konsep CRM	15
2.2.5.4 Metode Implementasi CRM	18
2.2.5.5 Pendekatan Implementasi CRM	19
2.2.5.6 Fitur-fitur CRM.....	20
BAB III	21
3.1 Lokasi Penelitian	21
3.2 Jenis Penelitian	21

3.3	Pengumpulan Data	21
3.3.1	Sumber Data	21
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3.3	Instrumen Penelitian.....	22
<u>3.4</u>	Prosedur Penelitian.....	22
3.4.1	Observasi.....	23
3.4.2	Studi Pustaka.....	24
3.4.3	Identifikasi Masalah	24
3.4.4	Perumusan Masalah	24
3.4.5	Pembuatan Kuesioner.....	24
3.4.6	Penyebaran Kuesioner.....	26
<u>3.5</u>	Uji Validitas dan Realibilitas.....	27
<u>3.6</u>	Perhitungan Skor Service Quality	28
3.6.1	Skor Ekspektasi dan Skor Persepsi Layanan	28
3.6.2	Menghitung Nilai Gap.....	28
<u>3.7</u>	Analisa Hasil dan Pembahasan	29
<u>3.8</u>	Kesimpulan dan Saran	29
BAB IV		30
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		30
<u>4.1</u>	Deskripsi Data Penelitian.....	30
<u>4.1.1</u>	Gambaran Umum Responden.....	30
<u>4.2</u>	Hasil Uji Instrument Penelitian.....	32
5.2.1	Hasil Nilai Gap 5.....	39
4.2.2	Hasil Urutan Gap Service Quality.....	41
4.2.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan	43
4.2.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi	48
4.2.5	Uji Realibitas Kuesioner Harapan.....	54
4.2.6	Uji Realibitas Kuesioner Persepsi	54
BAB V.....		55
PENUTUP.....		55
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran	5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan informasi akan cepat, andal, dan akurat dalam kondisi lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian mutlak diperlukan. Kebutuhan tersebut dapat dipenuhi jika perusahaan melakukan investasi dibidang teknologi informasi. Teknologi informasi khususnya teknologi komputer sangat berpotensi untuk memperbaiki performa individu dan organisasi, karena banyak pengambil keputusan menginvestasi dana untuk teknologi informasi. Tetapi harus disadari bahwa investasi di bidang teknologi informasi membutuhkan dana yang besar.(Simarmata *et al.*, 2020)

Saat ini setiap rumah memiliki akses internet guna mengirimkan informasi ataupun mendapatkan informasi dengan cepat guna dapat di manfaatkan untuk melakukan hal yang dapat meningkatkan produktifitas individu. Ada banyak provider yang menawarkan internet untuk setiap rumah yang ingin mendapatkan akses internet salah satu dari banyak provider tersebut adalah indihome yang menyediakan akses internet berupa wifi yang dapat di pergunakan oleh perusahaan ataupun perindividu.

Pelanggan merupakan hal yang tidak dapat di pisahkan dengan kesuksesan sebuah perusahaan. Maka dari itu banyak sekali perusahaan yang melakukan perkembangan serta inovasi untuk meningkatkan sebuah pelayanan yang lebih baik dan tepat sasaran agar dapat bersaing di era big data seperti sekarang ini, sebagai salah satu hak dari pelanggan adalah mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan yang ia gunakan produknya.

Mempertahankan pelanggan adalah salah satu hal yang sulit dalam dunia usaha, karena jika pelanggan telah merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan dan akhirnya memilih untuk meninggalkan pelaku usaha maka biaya yang dikeluarkan untuk menarik kembali pelanggan tersebut yaitu 10 kali lipat besarnya daripada menarik pelanggan baru.

Di era teknologi informasi ini dimana pelanggan tidak lagi hanya berhubungan dengan perusahaan tetapi juga dengan sesama pelanggan lainnya. Seorang pelanggan yang merasa kecewa bisa dengan mudahnya mengungkapkan rasa kecewanya melalui tulisan di *media social* yang tentu saja akan sangat cepat menyebar dengan luas dan di lihat oleh pelanggan dan calon pelanggan lainnya. Hal ini tentunya sangat merugikan perusahaan. *Image* baik yang sudah melekat selama bertahun-tahun di sebuah perusahaan mungkin saja bisa tiba-tiba menjadi sangat buruk karena dirusak oleh hal yang mungkin di angga sepele perusahaan. Oleh karena itu, biasanya beberapa perusahaan besar menjadikan hal ini sebagai prioritas utama.

Menjalin hubungan baik dengan pelanggan adalah lebih penting di bandingkan menjadikan mereka sebagai target penjualan. Jika perusahaan baik maka apapun yang di tawarkan perusahaan, pelanggan akan lebih memilih perusahaan yang sudah mereka yakin kepuasannya. Hal ini mungkin biasa di sebut dengan Relationship Marketing.

Relationship Marketing merupakan suatu praktik membangun jangka panjang yang memuaskan dengan pihak-pihak seperti pelanggan, pemasok, dan penyalur untuk mempertahankan preferensi dan bisnis jangka panjang.(Lupiyoadi ,2006)

Untuk itu, di perlukan suatu cara yang tepat agar perusahaan dapat mengetahui pelanggannya secara lebih baik, sehingga mamu melayani mereka dengan lebih baik pula. Salah satu cara menjalin hubungan dengan pelanggan tersebut adalah dengan *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM merupakan sutau strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing. Penerapan program CRM diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antara penyedia layanan dan pengguna, tetapi lebih mengarah kepada suatu hubungan mitra.

PT. Telkom Akses area palembang merupakan salah satu perusahaan yang menjadi bagian PT. Telkom yang bergerak di bidang jasa yang melayani keluhan yang diterima oleh PT. Telkom terkait produk indihome yang didalamnya melayani pemasangan baru indihome, pemasangan infrastruktur kabel fiber optik baik itu

untuk perumahan maupun korporasi dan juga memperbaiki bila ada kerusakan pada jaringan internet yang bermasalah. PT. Telkom akses jaringan berhubungan langsung dengan pelanggan sebab mereka bertanggung jawab untuk memperbaiki setiap permasalahan yang ada pada produk indihome, pelanggan akan menghubungi perusahaan melalui layanan telpon, email ataupun melalui semua media social yang sudah di sediakan oleh PT. Telkom setelah itu pelanggan akan mendapatkan respon melalui pihak PT. Telkom terkait aduan yang sudah di terima untun memastikan bahwa laporan tersebut benar adanya setelah pelanggan memastikan keluhannya tersebut barula PT. Telkom Akses Palembang mendapatkan laporan bahwa pada area Palembang ada pelanggan yang memiliki keluhan setelah itu pihak Telkom Akses yang ada di area Palembang menghubungi pelanggan tersebut dan akan datang ke lokasi pelanggan yang memiliki keluhan tersebut, setelah teknisi selesai melakukan tugas perbaikan kemudian pihak PT Telkom Akses akan menghubungi via telpon untuk memastikan apakah teknisi telah selesai melakukan tugasnya dan menyelesaikan masalahnya. Namun banyak permasalahan yang sering terjadi pada saat pelanggan ingin melaporkan keluhannya harus menunggu antrian dalam melaporkan keluhannya tersebut selain itu banyak pelanggan tidak mengetahui siapa yang akan datang dalam melakukan perbaikan dan banyak pelanggan sungkan untuk memberikan penilaiannya terhadap teknisi yang telah membantunya dalam memperbaiki kerusakan yang ada.

Sehingga hal ini membuat PT. Telkom Akses jaringan memiliki peranan penting dalam menghadapi secara langsung setiap pelayanan dari setiap permasalahan ataupun keluhan yang di laporkan hingga ini menjadi berkerkaitan erat dengan kepuasan pelanggan.

Saat ini diyakini bahwa kunci utama dalam memenangkan persaingan bisnis adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan berlangsung saat pelanggan mendapatkan hasil yang baik dari kebutuhannya. Pelanggan yang puas diharapkan untuk tetap loyal pada perusahaan dan memperkenalkan produk barang atau jasa pada orang lain.(Vina Yulmanita ,2010)

Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi).

Sehingga dalam hal ini untuk mengukur kepuasan pelanggan digunakan metode SERVQUAL (Service Quality). Kelebihan dari penggunaan metode ini terletak pada kemampuannya untuk menangkap subjektivitas yang terjadi pada pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, dan kemampuannya untuk dapat mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk selalu ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan dapat mengetahui fasilitas-fasilitas apa saja yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan PT. Telkom Akses tersebut. Dari paparan diatas maka dari itu penulis melakukan penelitian mengenai penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kepuasan dari pelanggan maka di perlukan suatu sistem yang dapat memberikan layanan terbaik bagi pelanggan PT. Telkom Akses Palembang, sehingga sistem yang nantinya di terapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) di harapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga penulis membuat keputusan untuk membuat tugas akhir dengan judul “***Customer Relationship Management dalam meningkatkan kualitas pelayanan keluhan dengan metode Servequal Pada PT. Telkom Akses Palembang***”

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang di harapkan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Untuk menganalisa antara Gap Harapan masyarakat serta persepsi masyarakat terhadap fasilitas dan layanan Telkom.
2. Membantu pihak Telkom dalam melihat kekurangan dari segi layanan terhadap masyarakat melalui penilaian masyarakat itu sendiri.
3. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas kepuasan pelanggan di PT. Telkom Akses Palembang

1.3 Manfaat Penelitian

Dibawah ini merupakan manfaat yang dapat diperoleh :

1. Membantu pihak Telkom dalam mengetahui siapa pelanggannya dan apa yang mereka inginkan.
2. Mengetahui kepuasan pelanggan dari harapan dan persepsi terhadap penggunaan fasilitas Telkom.
3. Membantu pihak Telkom dalam memperbaiki kesalahan dan kekurangan serta melakukan pelayanan masyarakat yang lebih optimal lagi.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Penelitian ini akan di lakukan di :

Nama Lembaga	: PT. Telkom Akses Palembang
Alamat	: Jl. Nyoman Ratu No 1, Sungai Pangeran, kecamatan Ilir timur 1, kota Palembang
Waktu	: Penelitian ini rencananya dilaksanakan selama 6 bulan mulai dari bulan Juli 2020 sampai Desember 2020

1.5 Batasan Masalah

Berikut ini adalah batasan masalah yang di buat agar pengerjaan tugas akhir mencapai tujuan yang di tetapkan ;

1. Sistem tidak membahas tagihan Telkom dan pemakaian *User*.
2. Sistem tidak membahas keamanan sistem informasi.
3. Sistem yang di bangun adalah penerapan dari hasil analisis *Customer Relationship management* (CRM) untuk kepuasan pelanggan.
4. Metodologi pengembangan sistem yang digunakan adalah *Framework for the application of system Technigues* (FAST).

DAFTAR PUSTAKA

- Anshari, M. *et al.* (2019) 'Customer relationship management and big data enabled: Personalization & customization of services', *Applied Computing and Informatics*, 15(2), pp. 94–101. doi: 10.1016/j.aci.2018.05.004.
- Djahir, Y. and Pratita, D. (2014) *Sistem Informasi Manajemen, Riset Akuntansi Dan Bisnis*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hamidin, D. (2008) 'Model Customer Relationship Management (Crm) DI INSTITUSI PENDIDIKAN', *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2008 (SNATI 2008)*, 2008(Snati), pp. 31–34.
- Hariyanti, N. T. *et al.* (2018) 'PEMANFAATAN PROSES PADA KERANGKA ITILv3 DALAM MENYEDIAKAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI', *Jurnal EKSEKUTIF*, 15(2), pp. 388–403.
- Harmawan Riyadi Agung, I. F. (2012) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sentral Swalayan di Kabupaten Kendal', (2004), pp. 109–112.
- Hidayatullah, P. and Kawistara, J. K. (2017) *Pemrogramman Web*. edisi revi. Bandung: Bandung : Informatika, 2017.
- Hutaheaan, J. (2014) *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: deepublish.
- Indrajani (2014) 'Database Systems Case Study All in One', in *Database Systems Case Study All in One*.
- Mulyaningsih (2015) 'Customer Relationship Management (CRM) Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pandu Siwi Sentosa Manado', *Statewide Agricultural Land Use Baseline 2015*, 1(4), pp. 1729–1737.
- Naista, D. (2016) *Bikin Framework Php Sendiri Dengan Teknik Oop & Mvc*. Edited by L. Hakim. Yogyakarta: Loko Media.
- Pratama, I. putu A. E. (2014) *Sistem Informasi dan Implementasinya, Informatika, bandung*. doi: 10.1051/0004-6361:20078778.

- Rosa dan Shalahuddin (2018) 'Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek)', *informatika Bandung*, (2005), pp. 7–25. doi: 10.1209/epl/i2006-10054-4.
- Rosalina, V. and Nurhadiyan, T. (2018) 'Pemodelan Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Pada Rumah Sakit', *Jurnal PROSISKO*, 5(2), pp. 1–5.
- Sidik (2010) *Pemrograman Web HTML*.
- Simarmata, J. et al. (2020) *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya*. Edited by T. Limbong. Yayasan Kita Menulis.
- Suryani, N. kairani, R. A. et al (2019) 'MEMBANGUN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEBSITE PADA TESTTUBE CLOTHING AND DIGITAL PRINTING Deasy', *Chmk Nursing Scientific Journal Volume 3 Nomor 2, September 2019*, 3(september), pp. 1689–1699.
- Susanti, M. (2016) 'Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada Smk Pasar Minggu Jakarta', *Informatika*, 3(1), pp. 91–99.
- Taufiq, R. 2013 (2013) *Sistem Informasi Manajemen, Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan*.