

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN TOKO BATIK KUJUR
QUINNEE MAY**

SKRIPSI

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



Oleh :

Meilina

09031181621012

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2022

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN TOKO BATIK KUJUR
QUINNEE MAY

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

Oleh :

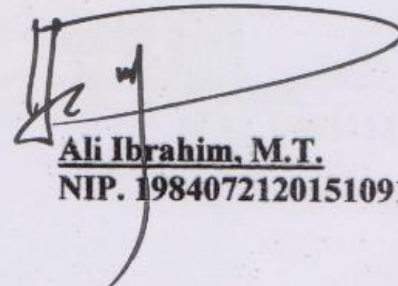
Meilina 09031181621012

Palembang, Agustus 2022

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**

Pembimbing I,


Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001


Ali Ibrahim, M.T.
NIP. 198407212015109101

HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Meilina
NIM : 09031181621012
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul : Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM)
pada Sistem Informasi Penjualan Toko Batik Kujur Quinnee May
Hasil pengecekan *Software Ithenticate/Turnitin* : 19 %

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

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



Inderalaya, 19 September 2022



Meilina

NIM. 09031181621012

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 25 Maret 2022

Nama : Meilina

NIM : 09031181621012

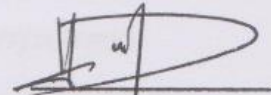
Judul : Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Sistem Informasi Penjualan Toko Batik Kujur Quinnee May

Komisi Penguji :

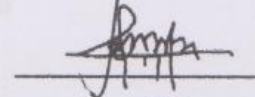
1. Ketua : Rahmat Izwan Heroza, M.T.



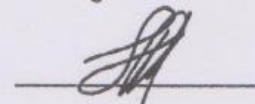
2. Pembimbing : Ali Ibrahim, M.T.



3. Penguji I : Dr. Ermatita, M.Kom.



4. Penguji II : Bayu Wijaya Putra, M.Kom.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Don't stop when you're tired, stop when you're done.”

“Seburuk apapun hari ini, Kau akhirnya berhasil melaluinya.”

Kupersembahkan kepada :

Allah SWT

Orang tuaku

Saudaraku

Teman seperjuangan

Almamaterku

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah *rabbil'alamin*. Puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan rahmat, rezeki, hidayah dan pertolongan-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul **“PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN TOKO BATIK KUJUR QUINNEE MAY”** ini dapat terselesaikan juga. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan yang telah diterima dari pihak-pihak yang terlibat di bawah ini :

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 yang selalu memberikan arahan terbaik.
3. Bapak Ali Ibrahim, M.T. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk dan bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya khususnya Jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu selama ini.
5. Kedua orang tua yaitu Bapak Suandi, Ibu Marsida Wati dan kakak saya, Irawan Ramadi dan Rita Misparia.
6. Pihak Admin Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, Kak Angga yang sudah banyak sekali membantu proses administrasi.
7. Untuk teman terkasih penulis yang menjadi teman seperjuangan selama Tugas Akhir yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis.
8. Seluruh Teman Jurusan Sistem Informasi angkatan 2016 telah banyak memberikan kesan dan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi dikemudian hari. Akhir kata dengan segala keterbatasan, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Indralaya, Maret 2022

Meilina

ABSTRAK

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN TOKO BATIK KUJUR QUINNEE MAY

Oleh

Meilina

09031181621012

Toko Batik Kujur Quinnee May adalah salah satu toko batik yang berada di Tanjung Enim yang menjual batik khas dari Tanjung Enim. Pada sistem penjualannya, Toko Quinnee May hanya memiliki toko fisik, sehingga penjualannya kurang optimal. Promosi yang dilakukan juga kurang sehingga tidak cukup untuk menjangkau pelanggan baru. Data pelanggan yang ada disimpan dalam bentuk kertas yang memungkinkan kehilangan data kapan saja. Selain itu, tidak ada strategi khusus yang digunakan dalam menjaga hubungan dengan pelanggannya. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada sistem informasi penjualan Toko Batik Kujur Quinnee May dapat mengatasi beberapa permasalahan yang ada. Strategi CRM untuk mendapatkan pelanggan baru, meningkatkan hubungan dengan pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang ada diterapkan dalam sistem berbasis *website*. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *waterfall*. Hasil dari penerapan CRM ini dapat mempermudah memasarkan produk, penyediaan informasi yang lengkap dan mudah diakses, dan penyimpanan data yang terintegrasi. Pelanggan dapat dengan mudah melakukan pencarian informasi, melakukan transaksi, dan keuntungan lainnya sehingga meningkatkan hubungan baik dan kepercayaan pelanggan. Terdapat juga laporan transaksi yang memudahkan pihak toko untuk melakukan analisis dan evaluasi agar kedepannya dapat diterapkan strategi yang tepat.

Kata kunci : Penjualan, CRM, Hubungan pelanggan, *waterfall*.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) IN THE SALES INFORMATION SYSTEM OF QUINNEE MAY BATIK KUJUR STORE

By

**Meilina
09031181621012**

Kujur Quinnee May Batik shop is one of the batik shops in Tanjung Enim that sells typical batik from Tanjung Enim. In the sales system, Quinnee May Store only has physical stores, so sales are not optimal. There is also less promotion that is done so that it is not enough to reach new customers. Existing customer data is stored in paper form which allows data loss at any time. In addition, there is no specific strategy used in maintaining relationships with its customers. The application of Customer Relationship Management (CRM) on the sales information system of the Kujur Quinnee May Batik Store can overcome several existing problems. CRM strategies to get new customers, improve customer relationships, and retain existing customers are implemented in a website-based system. The system development method used is the waterfall method. The results of implementing this CRM can make it easier to market products, provide complete and easily accessible information, and integrate data storage. Customers can easily search for information, make transactions, and other benefits, thereby increasing good relations and customer trust. There are also transaction reports that make it easier for the store to conduct analysis and evaluation so that in the future the right strategy can be applied.

Keywords: Sales, CRM, customer relations, waterfall.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Penelitian	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Profil Toko Batik Kujur Quinee May	7
2.3 CRM (<i>Customer Relationship Management</i>)	8
2.3.1 Tujuan CRM	8
2.3.2 Manfaat CRM	9
2.3.3 Tahapan CRM.....	10
2.4 Sistem Informasi	11
2.5 Sistem Informasi Penjualan	11
2.6 Data Flow Diagram (DFD)	11
2.7 Entity Relationship Diagram (ERD)	13
2.8 Physical Data Flow Diagram (PDFD)	14

2.9 Hypertext Preprocessor (PHP).....	15
2.10 MySQL	15
2.11 Basis Data	15
BAB III	17
METODE PENELITIAN	17
3.1 Kerangka Penelitian	17
3.2 Objek Penelitian	17
3.3 Teknik Pengumpulan Data	18
3.3.1 Jenis Data.....	18
3.3.2 Sumber Data	18
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4 Metode Pengembangan Sistem Informasi	19
3.5 Komunikasi (<i>Communication</i>)	21
3.5.1 Definisi Lingkup (Scope Definiton)	21
3.5.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	25
3.5.3 Identifikasi Masalah.....	26
3.5.4 Uraian Pemecahan Masalah.....	27
3.6 Tahapan Implementasi CRM	30
3.7 Perencanaan Secara Cepat (<i>Quick Planning</i>)	31
3.7.1 Kebutuhan Fungsional	31
3.7.2 Kebutuhan Non-Fungsional.....	33
3.8 Pemodelan Secara Cepat (<i>Quick Modelling</i>)	34
3.8.1 Perancangan Diagram Dekomposisi.....	34
3.8.2 Perancangan <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	35
3.8.3 Perancangan Entity Relational Diagram (ERD).....	42
3.8.4 Perancangan Phisycal Data Flow Diagram (PDFD)	44
3.8.5 Arsitektur Sistem Informasi Dalam Jaringan.....	46
3.8.6 Perancangan <i>Interface</i>	46
BAB IV	56
HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Kontruksi (<i>Contruccion</i>).....	56
4.2 Implementasi <i>Interface</i>	56
4.2.1 Halaman Login User.....	57

Tampilan halaman login pelanggan di mana pelanggan dapat melakukan proses login.....	57
4.2.2 Halaman Utama	57
4.2.3 Halaman Pesanan	58
4.2.4 Halaman Detail Produk.....	59
4.2.5 Halaman Pembayaran	59
4.2.6 Halaman Login Admin dan <i>Owner</i>	60
4.2.7 halaman <i>Dashboard</i> Admin.....	61
4.2.8 halaman Laporan Penjualan.....	61
4.2.9 Halaman Kelola <i>Voucher</i>	62
4.2.10 Halaman Kelola Pesanan	62
4.2.11 Halaman Kelola Pesan	63
4.2.12 Halaman Transaksi User	63
4.2.13 Halaman Kelola Produk.....	64
4.2.14 Halaman <i>Slider</i> Promo.....	64
4.3 Hasil Penerapan Fitur CRM	65
4.3.1 Fase <i>Acquire</i>	65
4.3.2 Fase <i>Enhance</i>	67
4.3.3 Fase <i>Retain</i>	68
4.4 Pengujian (<i>Testing</i>).....	70
4.4.1 Pengujian Halaman Admin.....	70
4.4.2 Pengujian Halaman Pelanggan	73
4.4.3 Pengujian Halaman Pemilik.....	74
4.5 Penyerahan (<i>Deployment</i>)	81
4.5 Kelebihan dan Kelemahan Sistem	81
4.5.1 Kelebihan Sistem	81
4.5.2 kelemahan Sistem	82
BAB V.....	83
KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian Sistem Informasi Penjualan Toko Batik Kujur Quinnee May	17
Gambar 3.2 <i>Waterfall Model</i> (Ian Sommerville, 2011)	20
Gambar 3.3 DFD Level 0 Sistem yang berjalan	25
Gambar 3.4 <i>Ishikawa Diagram</i> data penjualan tidak terdokumentasi dengan baik	26
Gambar 3. 5 <i>Ishikawa Diagram</i> Pemasaran dan penyebaran informasi terbatas..	27
Gambar 3.6 <i>Ishikawa Diagram</i> Sulit menjangkau pelanggan baru dan mempertahankannya	27
Gambar 3.7 Diagram Dekomposisi Sistem Informasi Penjualan Toko Quinnee .	35
Gambar 3.8 Diagram Konteks Sistem Informasi Penjualan Toko Quinnee May .	36
Gambar 3. 9 DFD Level 1 Sistem Informasi Penjualan Toko Quinnee May	37
Gambar 3.10 DFD Level 2 kelola Produk	39
Gambar 3. 11 Diagram Level 2 Proses Kelola Pesanan.....	40
Gambar 3. 12 Diagram Level 2 Proses Transaksi.....	41
Gambar 3. 13 ERD Sistem Informasi Penjualan Toko Quinnee May	42
Gambar 3. 14 PDFD Proses Kelola Produk	45
Gambar 3. 15 PDFD Proses Kelola Pesanan	45
Gambar 3. 16 PDFD Proses Laporan	45
Gambar 3.17 Arsitektur Sistem.....	46
Gambar 3. 23 Rancangan Halaman Pelanggan	47
Gambar 3. 24 Rancangan Halaman Registrasi.....	47
Gambar 3. 25 Rancangan Halaman FAQ.....	48
Gambar 3. 26 Rancangan Halaman <i>Survey</i> Pelanggan	49
Gambar 3. 27 Rancangan Halaman Akun.....	49
Gambar 3. 28 Rancangan Halaman Pesanan.....	50
Gambar 3. 29 Rancangan Halaman <i>Chat</i>	50
Gambar 3. 30 Rancangan Halaman Login Admin dan <i>Owner</i>	51
Gambar 3. 31 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i> Admin.....	51
Gambar 3. 32 Rancangan Halaman Laporan Penjualan.....	52
Gambar 3. 33 Rancangan Halaman <i>Voucher</i>	52
Gambar 3. 34 Rancangan Halaman Kelola Pesanan	53
Gambar 3. 35 Rancangan Halaman Kelola Pesan.....	53
Gambar 3. 36 Rancangan Halaman Kelola Survey.....	54
Gambar 3. 37 Rancangan Halaman Transaksi User.....	54
Gambar 3. 38 Rancangan Halaman <i>Slider</i> Promo	55
Gambar 4. 1 Halaman <i>Login User</i>	57
Gambar 4. 2 Halaman Utama.....	57
Gambar 4. 3 Halaman Pesanan	58
Gambar 4. 4 Halaman Detail Produk	59

Gambar 4. 5 Halaman Pembayaran.....	59
Gambar 4. 6 Halaman Login Admin dan <i>Owner</i>	60
Gambar 4. 7 Halaman <i>Dashboard</i> Admin	61
Gambar 4. 8 Halaman Laporan Penjualan	61
Gambar 4. 9 Halaman Kelola <i>Voucher</i>	62
Gambar 4. 10 Halaman Kelola Pesanan.....	62
Gambar 4. 11 Halaman Kelola Pesan	63
Gambar 4. 12 Halaman Kelola Transaksi User.....	63
Gambar 4. 13 Halaman Kelola Produk	64
Gambar 4. 14 Halaman <i>Slider</i> Promo	64
Gambar 4. 15 Registrasi Pelanggan	65
Gambar 4. 16 Halaman FAQ	66
Gambar 4. 17 Halaman Produk.....	66
Gambar 4. 18 Profil Pelanggan	67
Gambar 4. 19 Live Chat	67
Gambar 4. 20 Ucapan Ulang tahun	68
Gambar 4. 21 Survei pelanggan	69
Gambar 4. 22 Ulasan Pelanggan	69
Gambar 4. 23 Reward untuk Pelanggan.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol dalam DFD	12
Tabel 2.2 komponen pembentuk ERD	13
Tabel 2.3 Simbol-simbol PDFD.....	14
Tabel 3.1 <i>Bussiness Goal and Project Goal</i>	22
Tabel 3.2 Pernyataan Masalah, Peluang serta Solusi	24
Tabel 3.3 Cause-Effect Analysis & <i>System Improvement Objectives</i>	28
Tabel 3.4 Fitur Pada Fase <i>CRM</i> yang diusulkan	32
Tabel 4. 1 Pengujian Halaman Admin	71
Tabel 4. 2 Pengujian Halaman Pelanggan.....	73
Tabel 4. 3 Pengujian Halaman Pemilik.....	74
Tabel 4. 4 Pengujian <i>Case</i> Registrasi.....	75
Tabel 4. 5 Pengujian <i>Case Login</i>	76
Tabel 4. 6 Pengujian Konfrmasi Pembayaran.....	77
Tabel 4. 7 Pengujian Verifikasi Pembayaran	77
Tabel 4. 8 Pengujian <i>Case</i> Lihat Laporan.....	78
Tabel 4. 9 pengujian <i>Case</i> produk	78
Tabel 4. 10 Pengujian <i>Case</i> Memasukkan Resi	79
Tabel 4. 11 Pengujian <i>Case</i> FAQ.....	79
Tabel 4. 12 Pengujian <i>Case Survey</i>	80
Tabel 4. 13 Pengujian <i>Case</i> Selesaikan Pesanan	80
Tabel 4. 14 Pengujian <i>Case</i> Pakai <i>Voucher</i>	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi	A-1
Lampiran 2 Hasil Wawancara	B-2
Lampiran 3 Form Perbaikan Seminar Proposal	C-4
Lampiran 3 Form Perbaikan Ujian Komrehensif.....	D-5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi secara global yang terjadi sangat cepat memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis. Para pelaku usaha dituntut untuk terus mengikuti kemajuan teknologi untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Perubahan yang berdampak pada di berbagai dimensi juga memberikan peluang dalam dunia ekonomi. Bisnis dapat dilakukan dengan landasan ide, kerangka berpikir, dan metode yang didapatkan dari kapabilitas dan pendayagunaan teknologi informasi (Widhianto, 2002). Untuk mendukung proses bisnisnya, sebuah perusahaan memanfaatkan teknologi informasi agar proses yang dijalankan mendapatkan hasil yang maksimal. Pemanfaatan teknologi diperlukan demi kemajuan dan perkembangan sebuah usaha dalam menghadapi persaingan.

Toko Batik Kujur Quinnee May adalah sebuah bisnis dalam pembuatan batik kujur khas Tanjung Enim, dimulai dari kain putih polos sampai dibuat menjadi berbagai bentuk produk, seperti baju, topi, dompet, dan lain-lain. Toko Batik Kujur Quinnee May tidak terlepas dari teknologi informasi dan komunikasi, seperti WhatsApp, Instagram, dan Facebook. Media Sosial dimanfaatkan untuk kegiatan pengenalan toko dan produk. Sedangkan transaksi jual beli masih dilakukan secara langsung di toko. Pencatatan data transaksi, data pelanggan serta penghasilan yang didapatkan masih dalam pembukuan. Dan tidak ada pendataan untuk data barang yang masih tersedia beserta harganya.

Terkait dengan hubungan pelanggan, Toko Quinne May tidak begitu menjaga kualitas yang terjalin dengan pelanggan. Informasi pelanggan hanya sebatas nama sehingga tidak ada kelanjutan hubungan baik yang terjalin. Pelanggan tidak ada wadah untuk menyampaikan kritik dan saran, karena tidak tersedianya tempat dan pengaksesan kontak Toko.

Sebuah perusahaan harus menjaga hubungan baik dengan pelanggan melalui pelayanan pelanggan yang memuaskan untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin lama semakin ketat dan menjaga reputasi baik perusahaan (Amin, 2014). Dengan begitu, pelanggan akan tetap loyal sehingga terjamin kelangsungan hidup perusahaan di masa depan. Pelayanan pelanggan yang baik dapat ditingkatkan melalui data yang tersimpan yang selanjutnya dilakukan analisis untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sementara permasalahan yang ada pada Toko Batik Kujur Quinne May adalah semua data transaksi, pelanggan, maupun barang tidak terdata dengan baik. Tidak adanya kemudahan dalam pengaksesan informasi mengenai barang yang tersedia dan harganya. Oleh karena itu, tidak ada strategi khusus yang diterapkan dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

Toko Batik Kujur Quinne May membutuhkan sistem penjualan yang menjadi media dalam menawarkan produk, memberikan kenyamanan pelanggan saat melakukan pembelian, menyediakan informasi lengkap yang dibutuhkan pelanggan serta strategi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan pelanggan disamping penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah mulai diterapkan.

CRM (*Customer Relationship Management*) merupakan strategi dan usaha untuk menjalin hubungan dengan pelanggan dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. CRM mendukung suatu perusahaan untuk

menyediakan pelayanan kepada pelanggan secara *real time* dengan menjalin hubungan dengan tiap pelanggan yang berharga melalui penggunaan informasi tentang pelanggan. Berdasarkan apa yang diketahui dari pelanggan, perusahaan dapat membuat variasi penawaran, pelayanan, program, pesan dan media (Kotler, 2003).

Menurut (Juliansyah et al., 2020) Kualitas pelayanan yang ada dapat ditingkatkan dengan adanya penerapan CRM sehingga menimbulkan loyalitas pelanggan. Sistem ini dapat mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kemudahan bagi *customer* maupun pelaku usaha, efisiensi waktu dan biaya dalam proses pengelolaan usaha.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, penulis mengangkat judul **“PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN TOKO BATIK KUJUR QUINNEE MAY”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi penjualan pada Toko Batik Kujur Quinnee May?
2. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan CRM pada Sistem Informasi penjualan Toko Batik Kujur Quinnee May?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menganalisis sistem informasi penjualan pada Toko Batik Kujur Quinnee May.
2. Mengimplementasikan strategi CRM pada Sistem Informasi Penjualan Toko Batik Kujur Quinnee May untuk meningkatkan pelayanan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Kemudahan dalam mengakses informasi dan melakukan pembelian pada Toko Batik Kujur Quinnee May.
2. Tersedianya media dalam memasarkan produk secara mudah dan cepat, melayani pelanggan di mana pun dan kapan pun.
3. Kemudahan dalam penyimpanan dan pengelolaan data pelanggan, produk, dan transaksi penjualan pada Toko Batik Kujur Quinnee May.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini berfungsi untuk mengarahkan serta menentukan fokus utama mengenai masalah yang akan diteliti sesuai dengan yang direncanakan.

Batasan penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi penjualan yang dibangun berbasis website dengan menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman dan *database* MySQL sebagai tempat penyimpanan data.
2. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *waterfall*.
3. Sistem yang dibangun menggunakan *framework* CodeIgniter.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Rusdiana & Moch.Irfan. 2014. Sistem Informasi Manajemen. Pustaka Setia, Bandung
- Adnan, A. Z., Rahayu, A., Hendrayati, H., & Yusuf, R. (2021). The Role of Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) in Improving Service Quality. *Journal of Physics: Conference Series*, 1764(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1764/1/012051>
- Amatullah, S., Delima, R., Syafitri, H., & Ibrahim, A. (2018). Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Studi Kasus : Rumah Kreatif Ogan Ilir Indralay. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 5(2), 225–230. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852555>
- Amin, H. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (Survei Pada Pelanggan Bengkel AHASS 0347 Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 17(1), 85046.
- Anhar, 2010, “PHP & MySQL Secara Otodidak”, *Agromedia Pustaka*, Jakarta
- Buana. (2014). *Aplikasi XAMPP*. Jakarta: Andi.
- Date, C. J. (2004). *An Introduction to Database Systems* (8th ed.). New York: Addison-Wesley.
- Farmania, A., Elsyah, R. D., & Tuori, M. A. (2021). Transformation of crm activities into e-crm: The generating e-loyalty and open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc7020109>
- Jogiyanto H.M, 2005. *Sistem Teknologi Informasi*, Edisi Kedua, Yogyakarta.
- Juliansyah, C., Ucup, A., Nugraha, D., & Kunci, K. (2020). *Web Pada Distro Channel Cirebon Dengan Metode Crm Operasional (Studi Kasus : Distro Channel). 14.*
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson. 2001. *E-Business 2.0 : Roadmap for Success*. Addison Wesley, Longman Inc., USA.
- Kotler, Philip.2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Muharto, dan Ambarita Arisandy, 2016, *Metode Penelitian Sistem Informasi*, Yogyakarta: Deepublish.
- Nugroho, Bunafit. 2013. *Dasar Pemograman Web PHP – MySQL dengan Dreamweaver*. Yogyakarta : Gava Media

Science, C. (2019). *Appliation Of Customer Relationship Management (CRM) On Sales Information System Using Web-Based User Centered Design Method In Dapur Bunda Rayya Palembang*. 5(1), 978–979.

Shelly C. dan Velmaart. 2011. *Discovering Computers “Menjelajah Dunia Komputer” Fundamental 3rd Edition*. Jakarta: Salemba Infotek.

Sommerville, Ian. 2011. *Software Engineering (Rekayasa Perangkat Lunak)*. Jakarta: Erlangga.

Sutabri Tata, 2016, *Sistem Informasi Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta.

Victor Imbar, Y. K. 2012. *Perancangan Sistem Informasi Rawat Jalan Poliklinik Kebidanan dan Kandungan Pada RSUD Kota Batam*.

Widhianto, C. W. (2002). E–Business: Teknologi dan Peluang Bisnis di Indonesia. *The Winners*, 3(1), 19. <https://doi.org/10.21512/tw.v3i1.3830>