

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*
BERBASIS WEB PADA JAKA PERDANA *WEDDING ORGANIZER***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Anissa Yolanda

09031181722023

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
BERBASIS WEB PADA JAKA PERDANA *WEDDING ORGANIZER***

**SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana 1**

Oleh

Anissa Yolanda

09031181722023

Pembimbing I,

Palembang, 4 Januari 2023

Pembimbing II,



Dinna Yunika Hardiyanti, M.T.
NIP. 198806282019032013



Dinda Lestarini, M.T.
NIP. 198912222019032022

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 15 Desember 2022

Tim Penguji :

- 1. Pembimbing I : Dinna Yunika Hardiyanti, M.T.**
- 2. Pembimbing II : Dinda Lestarini, M.T.**
- 3. Ketua : Ari Wedhasmara, M.TI.**
- 4. Penguji I : Mira Afrina, M.Sc.**
- 5. Penguji II : Pacu Putra, M.CS.**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Wherever you are, be a good one.” - Abraham Lincoln

“Semua akan terlihat tidak mungkin sampai kau selesai melakukannya. ”

- Nelson Mandela

“Kemenangan selalu mungkin bagi orang yang menolak untuk berhenti

berjuang. ” - Napoleon Hill

Kupersembahkan Kepada :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua dan Saudara ku
Tercinta
- Dosen Pembimbing dan Penguji
- Teman Seperjuangan Sistem
Informasi Reguler 2017
- Almamaterku, Universitas Sriwijaya

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anissa Yolanda
NIM : 09031181722023
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi : Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*
Berbasis Web Pada Jaka Perdana *Wedding Organizer*

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 16 %

Menyatakan bahwa laporan Skripsi saya merupakan hasil karya saya 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.

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



Palembang, 4 Januari 2023



Anissa Yolanda

NIM 09031181722023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Penerapan *Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Pada Jaka Perdana Wedding Organizer***” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan Skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :


1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan serta kelancaran penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Kepala Jurusan Studi Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dinna Yunika Hardiyanti, M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan ibu dengan pahala yang berlipat ganda.
5. Ibu Dinda Lestarini, M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan ibu dengan pahala yang berlipat ganda.

6. Seluruh Staff Dosen Pengajar dan Staff Administrasi pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
7. Orang tua ku tercinta Mama dan (Alm) Papa, saudara ku tersayang Ayuk Ola dan Adek Bintang yang telah memberikan doa dan banyak dukungan baik moral maupun material kepada penulis untuk selalu berusaha mencapai hasil yang terbaik.
8. Pimpinan Jaka Perdana *Wedding Organizer* yang telah bersedia memberikan izin kepada penulis untuk menjadi bahan penelitian dalam melaksanakan Skripsi ini.
9. Muhammad Firman yang selalu menemani dan memberikan banyak sekali dukungan maupun usaha agar penulis selalu semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Teman – teman seperjuangan Sistem Informasi Reguler 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu ada dalam susah maupun senang selama masa kuliah maupun dalam masa pengerjaan Skripsi ini.
11. Teman – teman seperjuangan Skripsi Almira Vania, Nina Maharani, Witha Ramadhona, Dwi Indah Novega dll yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah berjuang bersama dan menemani penulis selama masa pengerjaan skripsi ini.
12. Akhir kata penulis mengharapkan Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik penulis maupun pembaca dan semoga Allah SWT memberi perlindungan bagi kita semua.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu,

penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Palembang, Januari 2023
Penulis,



Anissa Yolanda
NIM 09031181722023

ABSTRAK

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* BERBASIS WEB PADA JAKA PERDANA *WEDDING ORGANIZER*

Oleh

Anissa Yolanda

09031181722023

Pernikahan merupakan hubungan antara perempuan dan laki – laki yang paling sakral dan mulia. Sehingga setiap pasangan akan melakukan persiapan yang total untuk menghadapi pernikahan. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan layanan pada *Wedding Organizer* yang merupakan suatu jasa yang tugasnya membantu calon pengantin dan keluarga dalam perencanaan dan pelaksanaan rangkaian acara pernikahan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Metode penelitian ini menerapkan *Customer Relationship Management* berbasis *website* yang didalamnya terdapat fitur *Review* dan saran. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *Waterfall* dengan dilakukan secara sistematis dan berurutan mulai dari kebutuhan sistem, tahap analisis, desain, *coding dan testing*. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis *Website* yang diharapkan dapat memudahkan pelanggan dalam mengetahui informasi paket – paket jasa secara lebih detail. Melalui fitur *Review* tersebut dapat meningkatkan loyalitas pelanggan maupun calon pelanggan dalam penjualan jasa pada Jaka Perdana *Wedding Organizer*.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management, Website, Wedding Organizer*

ABSTRACT

APPLICATION OF WEB BASED CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TO JAKA PERDANA WEDDING

By

Anissa Yolanda

09031181722023

Marriage is the most sacred and noble relationship between a woman and a man. so that every couple will make total preparations to face marriage. Therefore, this study aims to improve services at the wedding organizer, a service whose job it is to assist the bride and groom and their families in planning and implementing a series of wedding events according to a predetermined schedule. This research method applies a website based customer relationship management system in which there are review and suggestion features. The system development method used is the waterfall method, which is carried out systematically and sequentially, starting from system requirements, analysis, design, coding, and testing stages. This research produces a system by implementing website based customer relationship management (CRM), which is expected to make it easier for customers to find out information on service packages in more detail. Through the review feature, it can increase customer and prospective customer loyalty in the sale of services at Jaka Perdana Wedding Organizer.

Keyword: Customer Relationship Management, Website, Wedding Organizer.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	20
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjaun Pustaka.....	6
2.2 Profil Jaka Perdana <i>Wedding Organizer</i>	6

2.3	Visi dan Misi.....	8
2.3.1	Visi	8
2.3.2	Misi	8
2.3.3	Struktur Organisasi	8
2.4	<i>Customer Relationship Management</i>	9
2.4.1	Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	9
2.4.2	Jenis – Jenis <i>Customer Relationship Management</i>	9
2.4.3	Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	10
2.4.4	Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	11
2.4.5	Tahapan dari <i>Customer Relationship Management</i>	12
2.5	<i>Wedding Organizer</i>	13
2.6	Bagan Alir (<i>Flowchart</i>).....	13
2.7	Diagram Konteks (<i>Contex Diagram</i>).....	14
2.8	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	16
2.9	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	17
2.10	<i>Personal Hypertext Preprocessor (PHP)</i>	18
2.11	<i>MySQL</i>	19
2.12	<i>Website</i>	19
BAB III METODE PENELITIAN		20
3.1	Objek Penelitian.....	20
3.2	Kerangka Penelitian	20

3.3	Metode Pengumpulan Data	21
3.3.1	Jenis Data.....	21
3.3.2	Sumber Data	21
3.4	Teknik Pengumpulan Data	21
3.5	Metode Pengembangan Sistem.....	22
3.6	Analisis Sistem dan Perancangan sistem.....	29
3.6.1	Definisi Ruang Lingkup (<i>Scope Definition</i>).....	30
3.6.3	Pernyataan Masalah dan Kesempatan	32
3.6.4	Hambatan Pengembangan Sistem.....	32
3.6.5	Studi Kelayakan	33
3.6.6	Ide Solusi Tahap Awal	34
3.6.7	Ruang Lingkup Proyek.....	34
3.7	Analisis Masalah.....	35
3.7.1	Analisis Proses Bisnis	35
3.7.2	Domain Permasalahan.....	36
3.7.3	<i>Cause-effect Analysis & System Improvement Objective</i>	37
3.7.4	Fase CRM.....	40
3.8	<i>Requirement Definition</i> (Definisi Kebutuhan).....	41
3.8.1	Kebutuhan Fungsional.....	42
3.8.2	Kebutuhan Non-Fungsional.....	42
3.8.3	Klasifikasi Kebutuhan	43

3.9	<i>System and Software Design (Desain Sistem dan Perangkat Lunak)</i>	
	Error! Bookmark not defined.	
3.9.1	Perancangan Logika (<i>Logical Design</i>).....	46
3.9.1.1.	Desain Tabel	53
3.10	<i>Implementation and Unit Testing</i>	59
3.10.1	Desain Database	60
3.11	<i>Integration and System Testing</i>	69
3.11.1	Hasil uji coba	71
3.12	<i>Operation and Maintenance (Operasi dan Pemeliharaan)</i>	72
3.12.1	Pengoperasian	72
3.12.2	Pemeliharaan	73
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	74
4.1	Hasil	74
4.2	Pembahasan	75
4.2.1	Home	76
4.2.2	Profil.....	77
4.2.3	Paket.....	77
4.2.4	Kontak Kami.....	78
4.2.5	<i>Login</i> Pelanggan.....	79
4.2.6	Register / Daftar Pelanggan.....	79
4.2.7	Detail Paket Pelanggan.....	80

4.2.8	Pesan Paket Pelanggan.....	81
4.2.9	<i>Review/Ulasan</i>	82
4.2.10	<i>Login Admin</i>	83
4.2.11	<i>Home Admin</i>	83
4.2.12	Data Kategori.....	84
4.2.13	Data Paket.....	85
4.2.14	Transaksi.....	86
4.2.15	Saran.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		88
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN		94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol <i>Flowchart</i>	14
Tabel 2.2 Simbol <i>Data Flow Diagram</i>	15
Tabel 2.3 Simbol Entity Relationship Diagram	16
Tabel 3.1 Bussines Goal dan Project Goal	30
Tabel 3.2 Cause-effect Analysis & System Improvement Objective	37
Tabel 3.3 Fase CRM	40
Tabel 3.4 Kebutuhan Sistem.....	45
Tabel 3.5 Kebutuhan Perangkat Lunak.....	46
Tabel 3.6 Admin	56
Tabel 3.7 Pelanggan.....	56
Tabel 3.8 Paket	55
Tabel 3.9 Kategori	55
Tabel 3.10 Transaksi.....	56
Tabel 3.11 Ulasan/ <i>Review</i>	57
Tabel 3.12 Teknik Pengujian <i>Black Box</i>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Jaka Perdana <i>Wedding Organizer</i>	6
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian Dengan Metode <i>Waterfall</i>	20
Gambar 3.2 Metode Pengembangan Sistem <i>Waterfall</i>	21
Gambar 3.4 Diagram Konteks Sistem yang Diusulkan	22
Gambar 3.5 Diagram Dekomposisi	22
Gambar 3.6 Diagram DFD Level 1.....	29
Gambar 3.8 Diagram DFD Level 2 proses 6.....	30
Gambar 3.9 <i>Entity Relationship Diagram</i>	33
Gambar 3.10 Desain Database.....	34
Gambar 3.11 Halaman Home	35
Gambar 3.12 Halaman Profil.....	36
Gambar 3.13 Halaman Paket.....	35
Gambar 3.14 Halaman Kontak Kami.....	37
Gambar 3.15 Halaman Login	37
Gambar 3.16 Halaman Registrasi.....	38
Gambar 3.17 Halaman Home Pelanggan	38
Gambar 3.18 Halaman Paket Pelanggan.....	39
Gambar 3.19 Halaman Transaksi Pelanggan	40
Gambar 3.20 Halaman Saran Pelanggan.....	41

Gambar 3.21 Halaman Profil Pelanggan.....	42
Gambar 3.22 Halaman Home Admin	42
Gambar 3.23 Halaman Kategori Admin	43
Gambar 3.24 Halaman Data Paket Admin	44
Gambar 3.25 Halaman Saran Admin	44
Gambar 4.1 Halaman Home	75
Gambar 4.2 Profil	76
Gambar 4.3 Paket.....	76
Gambar 4.4 Kontak Kami	78
Gambar 4.5 Login Pelanggan	79
Gambar 4.6 Daftar Pelanggan	80
Gambar 4.7 Detail Paket Pelanggan	81
Gambar 4.8 Pesan Paket Pelanggan.....	81
Gambar 4.9 <i>Review</i> /Ulasan	82
Gambar 4.10 Login Admin	82
Gambar 4.11 Home Admin	83
Gambar 4.12 Data Kategori.....	83
Gambar 4.13 Data Paket	84
Gambar 4.14 Transaksi	86
Gambar 4.15 Saran	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara	A-1
Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data.....	B-1
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	C-1
Lampiran 4 Kartu Konsultasi Pembimbing 1	D-1
Lampiran 5 Kartu Konsultasi Pembimbing II	E-1
Lampiran 6 Form Perbaikan Seminar Proposal.....	F-1
Lampiran 7 Form Perbaikan Ujian Komprehensif	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pernikahan merupakan hubungan antara perempuan dan laki – laki yang paling sakral dan mulia. Sehingga dalam beberapa pasangan pasti akan mempersiapkan pernikahan mereka dengan totalitas. Tentunya pernikahan merupakan suatu kesempatan dalam berbisnis yang nantinya bisa dikembangkan terus menerus (Saputra and Retnoningsih, 2016). Banyak masalah yang sering dijumpai terkadang menyusahkan serta membingungkan dalam proses perencanaan pernikahan yaitu ketika sulitnya mendapatkan informasi yang ingin digunakan sebagai patokan dalam pengambilan keputusan tentang resepsi pernikahan yang ada disekitar calon pengantin.

Wedding Organizer adalah suatu usaha jasa dimana tugasnya mempermudah calon pengantin serta keluarga saat melakukan pelaksanaan acara maupun perencanaan agenda resepsi pernikahan yang dimana jadwalnya telah disepakati sebelumnya. Mungkin untuk sebagian orang yang belum berpengalaman, yang terkadang belum memiliki cukup waktu mempersiapkan suatu acara pernikahan, menyebabkan mereka perlu menggunakan jasa agar dapat melaksanakan kegiatan serta sebagai sarana fasilitas yaitu caranya dengan menggunakan jasa *Wedding Organizer*.

Saat banyak kesibukan dalam mempersiapkan acara pernikahan, mungkin lagi bagi calon pengantin hampir tidak mungkin lagi untuk mencari perlengkapan acara seperti dekorasi, catering, dan lain-lain dengan sendiri. Dengan menggunakan berbagai informasi tentang perencanaan pernikahan yang telah disediakan tim *Wedding*

Organizer, calon pengantin bisa menyingkat waktu serta tenaga. Maka dengan adanya tim yang profesional yang bekerja, *Wedding Organizer* akan bertanggung jawab secara penuh atas kesuksesan acara dan mewujudkan acara pernikahan yang diimpikan.

Jaka Perdana *Wedding Organizer* merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang Jasa Pernikahan. Jaka Perdana *Wedding Organizer* menyediakan beberapa paket jasa paket pernikahan yang berada di kota Palembang. Jaka Perdana *Wedding Organizer* ini mulai beroperasi sejak tahun 2007 dan Jaka Perdana merupakan pemilik Jaka Perdana *Wedding Organizer*, memang belum banyak usaha jasa yang bergerak dibidang jasa pernikahan sehingga persaingan belum begitu ketat pada saat itu. Akan tetapi pada saat ini, jumlah pesaing semakin bertambah banyak.

Jaka Perdana *Wedding Organizer* saat ini masih memberikan informasi layanan jasa mereka secara offline, melalui brosur serta instagram. Namun informasi yang diberikan pada media sosial instagram tidak begitu detail dan lengkap hanya memberikan informasi jadwal penyebaran brosur untuk di acara – acara tertentu saja. Hal ini menyebabkan sering dijumpai masalah calon pengantin tidak dapat menemui pemilik ataupun datang ke acara acara kebudayaan tertentu karena sedang tidak berada di tempat tersebut sehingga calon pengantin mengalami kesulitan untuk memesan atau hanya untuk mengetahui informasi paket jasa yang disediakan oleh *Wedding Organizer* tersebut, konfirmasi pembayarannya masih harus datang ketempat. Dengan proses yang memakan waktu tersebut menyebabkan beberapa masalah dalam dalam pemesanan paket pernikahan.

Berdasarkan pernyataan diatas, dibutuhkan suatu konsep penyebaran informasi dan pemesanan layanan jasa *Wedding Organizer* berbasis website sehingga dapat

diakses dimanapun dan kapanpun selagi terkoneksi dengan jaringan internet. Agar mempermudah calon pengantin maupun masyarakat mendapatkan informasi layanan jasa yang ada pada Jaka Perdana *Wedding Organizer* dan dapat memesan langsung melalui website dan tidak harus datang ke kantor *Wedding Organizer* tersebut, serta akan disediakan seperti kolom review maupun saran agar pelanggan dapat memberikan pengalaman yang mereka rasakan saat menggunakan jasa layanan pada Jaka Perdana *Wedding Organizer* sehingga dapat meningkatkan kepercayaan calon pelanggan baru untuk mempercayakan Jaka Perdana *Wedding Organizer* sebagai jasa *Wedding Organizer* dipernikahan mereka. Dengan mengaplikasikan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) agar dapat menciptakan kenyamanan dan ketahanan pelanggan baru maupun yang lama atas pelayanan yang dilakukan. *Customer Relationship Management* adalah suatu layanan yang diberikan kepada pelanggan yang berfokus pada pembangunan jangka panjang dan hubungan pelanggan yang berkelanjutan yang dapat memberikan nilai tambah untuk perusahaan serta serta pelanggan (Elhias Nst, 2018).

Berdasarkan penjabaran diatas maka itu penulis tertarik untuk mengangkat penelitian Tugas Akhir yang berjudul **“PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB PADA JAKA PERDANA WEDDING ORGANIZER”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka dalam penelitian ini rumusan masalah nya yaitu Bagaimana Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web pada Jaka Perdana *Wedding Organizer*.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis website untuk mempermudah dalam penyampaian informasi paket jasa secara lebih detail dan lengkap pada Jaka Perdana *Wedding Organizer*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Membantu dalam pemasaran jasa pada Jaka Perdana *Wedding Organizer*.
2. Mempermudah pelanggan untuk mengetahui penawaran terbaru dari Jaka Perdana *Wedding Organizer*.
3. Membantu memberikan informasi dari Jaka Perdana *Wedding Organizer*, sehingga meminimalisir biaya operasional.

1.5 Batasan Masalah

Berikut ini merupakan batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan di Jaka Perdana *Wedding Organizer*.
2. Metode pengembangan sistem menggunakan metode *Waterfall*.

3. Sistem yang dibuat menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan *mySQL*.
4. Sistem ini diuji dengan pengujian *Blackbox Testing*.

DAFTAR PUSTAKA

- . N., Ibrahim, A., and Ambarita, A. (2018): Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada Pdam Kota Ternate, *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, **3**(1). <https://doi.org/10.36549/ijis.v3i1.37>
- Aditya, G. G., Fachruddin, and Suratno, E. (2020): Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Jasa Pada Choki Al-Huda Wedding Decoration and Catering Kota Jambi Berbasis Web, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa ...*, retrieved from internet: <http://ejournal.stikom-db.ac.id/index.php/jimsi/article/view/840>, **2**(2), 159–173.
- Akhmad Izzudin Amin, Erlan Darmawan, H. B. (2018): Implementasi CRM (Customer Relationship Management) pada Sistem Informasi Reservasi Fotografi Berbasis Web di Toko Aini Photo Kuningan, *Jurnal Sistem Dan Informatika*, **9**, 9.
- Dyantina, O., Afrina, M., and Ibrahim, A. (2012): Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN) 1,2,3, *Sistem Informasi*, retrieved from internet: <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>, **4**(2), 516–529.
- Elhias Nst, M. A. (2018): Sistem Informasi Customer Relationship Management Pada Pt. Aneka Susu, *It (Informatic Technique) Journal*, **5**(1), 93. <https://doi.org/10.22303/it.5.1.2017.93-108>
- Gifar, M. H. Al, and Muhsin (2016): Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Online Di Toko Utami, *Jurnal Nuansa Informatika*, **11**(1), 62–69.
- Hutahean, J. (2018): E - Commerce Penjualan Menggunakan Metode Customer

- Relationship Management (CRM), *Jurnal Mantik Penusa*, **2**(2), 98–104.
- Kurniawan, A. (2010): Perancangan CRM (Customer Relationship Management) Pada PO Dedy Jaya Berbasis Website Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Sebagai Upaya Menjaga Kesetiaan Pelanggan, *Informatika*, 1–14.
- Kurniawan, and Ropianto (2020): Perancangan Sistem Informasi Berbasis Website Dengan PHP dan SQL Sekolah Nurul Yaqin, *Academia.Edu*, 1–21.
- Pressman, R. S. (2012): Rekayasa Perangkat Lunak (Buku Satu): Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Rahmatullah, A. F., and Ropianto, M. (2017): Aplikasi pengorderan Gas pada PT Amartha Anugrah Mandiri Batam Berbasis MySQL, *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 1–6.
- Rosaly, R., and Prasetyo, A. (2019): Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-simbol Flowchart yang Paling Umum Digunakan, *Https://Www.Nesabamedia.Com*, retrieved from internet: <https://www.nesabamedia.com/pengertian-flowchart/https://www.nesabamedia.com/pengertian-flowchart/>, **2**, 2.
- Saitakela, M., and Elim, W. A. (2020): Penerapan Customer Relationship Managemen Crm) Pada Toko Souvenir Mitra Agung Utama, *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, **3**(1), 8–13. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v3i1.88>
- Saputra, M. Y., and Retnoningsih, E. (2016): Sistem Informasi Pelayanan Paket Pernikahan Pada Nirwana Organizer Bekasi, *Bina Insani ICT Journal*, **3**(2), 360–369.

- Sitohang (2017): Penerapan Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Penjualan (Studi Kasus Lavas Kopi Kisaran), *Ready Star -2*, retrieved from internet: <https://ptki.ac.id/jurnal/index.php/readystar/article/view/60>, **2**(1), 224–234.
- Sommerville, I. (2011): Software engineering 9th Edition, *ISBN-10*, **137035152**, 18.
- Sukmaindrayana, A., and Sidik, R. (2017): Aplikasi Grosir Pada Toko RSIDIK Bungursari Tasikmalaya, *Jurnal Manajemen Informatika*, retrieved from internet: https://www.cambridge.org/core/product/identifier/CBO9781107415324A009/type/book_part, **4**(2), 31–40.
- Sukrianto, D. (2017): Penerapan Teknologi Barcode pada Pengolahan Data Pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP), *Intra-Tech*, **1**(2), 18–27.
- Tambunan, C., Manalu, D. R., and Naibaho, J. F. (2018): Penerapan Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Pemesanan Dan Penjualan Pada Toko Buku Gapura Berbasis Web, *Jurnal Methodika*, **4**(1), 27–31.
- Ummah, L. D. (2018): Rancang Bangun E-Commerce Pada Toko Kerudung Nuri Collection Berbasis Customer Relationship Management, *Nuansa Informatika*, **12**(2), 10–17. <https://doi.org/10.25134/nuansa.v12i2.1350>
- Warsela, M., Wahyudi, A. D., and ... (2021): Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Credit Executive (Studi Kasus: Pt Fif Group), *Jurnal Teknologi Dan ...*, retrieved from internet: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/view/870>, **2**(2), 78–87.
- Wijaya, A. A., Oesman, T. I., and Parwati, C. I. (2019): ISSN : 2338-7750 Institut Sains

& Teknologi AKPRIND Yogyakarta Jurnal REKAVASI ISSN :, *Jurnal Rekavasi*,
7(1), 7–15.

William, W., and Andah, B. D. (2020): Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Penjualan Pada Pt. Cipta Aneka Buah, *IDEALIS : InDonEsiA Journal Information System*, 3(1), 20–25. <https://doi.org/10.36080/idealism.v3i1.1467>

Windianwar, S., Wijaya, D. R., and Wijayanto, P. W. (2021): Aplikasi Wedding Organizer Modul Konsumen Berbasis Web (Studi Kasus : Monz Wedding Purwakarta) a Web-Base Consumer Module Wedding Organizer Application (Case Study : Monz Wedding Purwakarta), 7(4), 752–762.