

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM* PADA
TOKO OUTDOOR ADVENTURE KEY (OAK) PALEMBANG**

SIDANG KOMPERHENSIF

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Rizki Terri Savalino

NIM 09031481619025

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2018

HALAMAN PENGESAHAN
SIDANG KOMPERHENSIF

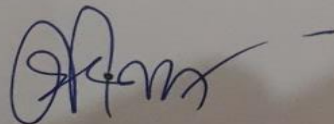
**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM* PADA
TOKO OUTDOOR ADVENTURE KEY (OAK) PALEMABANG**

Sidang Komperhensif
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana

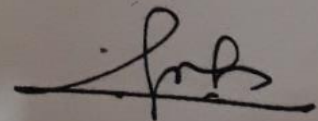
Oleh
Rizki Terri Savalino
09031481619025

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Palembang, Juli 2017
Pembimbing,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001



Dr. Ermatita, M. Kom
NIP 196709132006042001

HALAMAN PERSETUJUAN

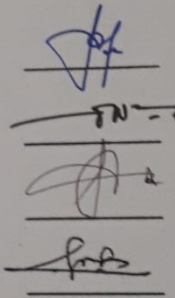
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 28 Juli 2018

Tim Penguji :

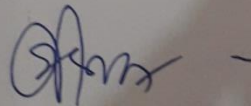
1. Ketua Penguji : Mgs. Afriyas Firdaus, M.IT
2. Penguji I : Dwi Rosa Indah, M.T.
3. Penguji II : Ken Dhita Tanis, M.T.
4. Pembimbing : Dr.Ermatita M.kom



Four handwritten signatures are present, each on a horizontal line. The first signature is blue ink, the second is black ink, the third is black ink, and the fourth is black ink.

Mengtahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters.

Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP : 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizki Terri Savalino

NIM : 09031481619025

Program Studi : Sistem Informasi Profesional

Judul Skripsi : Penerapan Customer Relationship Managemen Dengan Menggunakan Framework Of Dynamic Pada Toko OAK (Outdoor Adventure Key) Palembang.

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

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



Palembang, 2018
MATTERAI
TEKAPIL
6000
KIZKI Terri Savalino
NIM.09031481619025

ABSTRACT

IMPLEMENTATION CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT APPLICATION USING FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM ON OUTDOOR ADVENTURE KEY (OAK) PALEMBANG

By
Rizki Terri Savalino
09031481619025

Outdoor Shop Adventure Key (OAK) Palembang is one of the outdoors equipment that has not implemented bussines strategy in the process of marketing its products, It will impact the reduced comfort and customer loyalty, Customer Relationship Management with Framework Of Dynamic is the best solution because in its application the company will get information when customers do the process of searching, choosing, purchasing and use of product. With the Framework Of Dynamic, the company can know the customer's desire information, as well as an evaluation material to meet customer needs and desires in order to create customer loyalty to the company

***Keyword Key:** Implementation Customer relationship managemen, E-Commerce, SMS Gateway*

ABSTRAK

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMEN DENGAN MENGUNAKAN FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM PADA TOKO OUTDOOR ADVENTURE KEY (OAK) PALEMBANG

Oleh
Rizki Terri Savalino
09031481619025

Toko outdoor adventure key (OAK) Palembang merupakan salah satu tempat penjualan alat kegiatan outdoor yang belum menerapkan strategi bisnis pada proses pemasaran produknya, Hal itu akan berdampak berkurangnya kenyamanan dan loyalitas pelanggan. Customer Relationship Managemen dengan Framework Of Dynamic merupakan solusi terbaik dikarenakan pada penerapannya perusahaan akan mendapatkan informasi ketika pelanggan melakukan proses pencarian, pemilihan, pembelian, dan penggunaan produk. Dengan adanya Framework Of Dynamic, Perusahaan dapat mengetahui informasi keinginan pelanggan, serta menjadi bahan evaluasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar terciptanya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Kata kunci: *Implementasi Customer relationship management, E-Commerce, SMS Gateway*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Tujuan	3
1.3 Manfaat Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	5
2.1.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	5
2.1.2 Tujuan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	6
2.1.3 Komponen <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	6
2.1.4 Tahap-Tahapan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	7
2.2 <i>Framework Of Dynamic</i>	8
2.2.1 <i>Fase Framework of Dynamics CRM</i>	9
2.3 Profil Toko Outdoor Adventure Key (OAK)	9
2.3.1 Visi.....	10
2.3.2 Misi	10
2.4 <i>Website</i>	10
2.5 <i>Hypertext Preprocessor (PHP)</i>	11
2.6 <i>MySQL</i>	11
2.7 <i>Diagram Konteks</i>	11
2.8 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	12
2.9 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	14
2.10 <i>Waterfall</i>	15
2.11 <i>Cross-Selling dan Up-Selling</i>	18
2.12 <i>SMS Gateway</i>	18
BAB III	19
METODELOGI PENELITIAN	19
3.1 Objek Penelitian.....	19

3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.2.1 Jenis Data	19
3.2.2 Metode Pengumpulan Data	19
3.3 Metode Pengembangan Sistem	20
3.4 Metode Penelitian	21
BAB IV	23
ANALISIS SISTEM	23
4.1 Gambaran Umum.....	24
4.1.1 Analisa Prosedur Yang Berjalan	24
4.1.2 Gambaran Umum Sistem Yang Diusulkan	25
4.2 Analisa Permasalahan	25
4.3 Cause-Effet Analysis	28
4.4 Requirement Analysis	28
4.4.1 Kebutuhan Fungsional	28
4.5 Analisis Sistem.....	29
4.5.1 Analisa Bussinees Process	29
4.6 Logical Design (Deasin Logis)	30
4.6.1 Data Flow Diagram (DFD)	30
4.7 ERD (Entity Relationship Diagram)	33
4.8 Perancangan Database	34
4.9 Rancangan Interface.....	38
4.9.1 Tampilan Awal Sistem.....	38
4.9.2 Tampilan Form Registrasi Pelanggan	39
4.9.3 Tampilan Menu Login Pelanggan	40
4.9.4 Tampilan Profil Pelanggan.....	40
4.9.5 Tampilan Whislist Pelanggan	41
4.9.6 Tampilan Keranjang Beli Pelanggan	42
4.9.7 Tampilan Checkout Pelanggan	43
4.9.8 Tampilan Fom Pembayaran Pelanggan.....	44
4.9.9 Tampilan Informasi Transfer Biaya Pembelian	45
4.9.10 Tampilan Status Pesanan Pelanggan.....	46
4.9.11 Informasi Detail Pesanan	46
4.9.12 Tampilan Konfirmasi Transfer.....	47
4.9.13 Tampilan Request Produk.....	48
4.9.14 Tampilan Awal Admin Toko	49
4.9.15 Tampilan Data Pelanggan Toko.....	50
4.9.16 Tampilan Record Pembelian Pelanggan Admin Toko.....	51
4.9.17 Tampilan Tabel Data Produk Admin Toko.....	52

4.9.18 Tampilan Tabel Kategori Website Admin Toko.....	53
4.9.19 Tampilan Tabel Jenis Produk Pada Website Admin Toko	54
4.9.20 Tampilan Tabel Data Bank	55
4.9.21 Tampilan Tabel Data Promo	55
4.9.22 Tampilan Tabel Transaksi.....	56
4.9.23 Tampilan Pesan Admin Toko	57
BAB V	58
KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Hasil dan Pembahasan	58
5.1.1 Hasil	58
5.1.2 Pembahasan.....	58
5.2.1 Halaman Home Website	59
5.2.2 Halaman Register Pengunjung.....	60
5.2.3 Halaman Login.....	61
5.2.4 Halaman Pencarian Produk	62
5.2.5 Halaman Profil Member Pelanggan	63
5.2.6 Halaman Whislist	65
5.2.7 Halaman Keranjang beli.....	66
5.2.8 Halaman Checkout Pemesanan.....	67
5.2.9 Halaman Status Pemesanan	69
5.2.10 Halaman Konfirmasi Transfer.....	70
5.2.11 Halaman Request Produk.....	71
5.2.12 Halaman Home Admin Toko.....	72
5.2.13 Halaman Data Pelanggan	73
5.2.14 Halaman Data Produk Admin Toko.....	74
5.2.15 Halaman Data Promo Admin Toko	76
5.2.16 Halaman Data Bank	77
5.2.17 Halaman Data Voucher	78
5.2.18 Halaman Transaksi.....	79
5.2.19 Halaman Pesan.....	80
5.3 Hasil Uji Coba.....	82
BAB VII.....	88
KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema <i>Framework Of Dynamics</i>	8
Gambar 2.2 Diagram Konteks	12
Gambar 2.3 Metode Pengembangan <i>Sistem Waterfall</i>	16
Gambar 4.1 Ishikawa Diagram Proses Penyampaian Informasi	26
Gambar 4.2 Ishikawa Diagram Proses Pemesanan.....	27
Gambar 4.3 DFD Level 0 (Konteks).....	30
Gambar 4.4 DFD Level 1.....	31
Gambar 4.5 ERD.....	33
Gambar 4.6 Interface Tampilan Home	38
Gambar 4.7 Tampilan Register	39
Gambar 4.8 Tampilan Login.....	40
Gambar 4.9 Tampilan Profil Pelanggan.....	40
Gambar 4.10 Tampilan Whislist Produk.....	41
Gambar 4.11 Tampilan Keranjang Beli	42
Gambar 4.12 Tampilan Checkout	43
Gambar 4,13 Tampilan Nota Pembayaran.....	44
Gambar 4.14 Tampilan Informasi Pembayaran	45
Gambae 4,15 Tampilan Status Pesanan	46
Gambar 4,.16 Tampilan Detail Status Pengan.....	46
Gambar 4.17 Tampilan Konfirmasi Transfer.....	47
Gambar 4.18 Tampilan Request Produk.....	48
Gambae 4.19 Interface Menu Home Admin	49
Gambar 4.20 Tampilan Tabel Data Pelanggan	50
Gambar 4.21 Tampilan Record Pembelian	51

Gambar 4.21 Tampilan Data Produk	52
Gambar 4.22 Tampilan Kategoti Produk	53
Gambar 4.23 Tampilan Jenis Produk	54
Gambar 4.24 Tampilan Data Bank	55
Gambar 4.25 Tampilan Data Promo	55
Gambar 4.26 Tampilan Data Transaksi Pelanggan.....	56
Gambar 4.27 Tampilan Pesan (SMS Gateway)	57
Gambar 5.1 Menu Home Pelanggan	59
Gambar 5.2 Menu Registrasi Pengunjung	60
Gambar 5.3 Menu Login Pelanggan	61
Gambar 5.4 Menu Pencarian Produk Pelanggan.....	62
Gambar 5.5.1 Informasi Profil Pelanggan	63
Gambar 5.5.2 Edit Data Profil	63
Gambar 5.5.3 Ganti Password Akun.....	64
Gambar 5.6 Menu Whislist Produk.....	64
Gambar 5.7 Menu Keranjang Beli Pelanggan	65
Gambar 5.8.1 Menu Checkout (Data Pengiriman).....	66
Gambar 5.8.2 Menu Chekcout (Nota Pembayaran)	67
Gambar 5.8.3 Menu Checkout (Informasi Pembayaran)	67
Gambar 5.9 Cek Status Pesanan	68
Gambar 5.10 Konfirmasi Pemabayaran	69
Gambar 5.11 Menu Request Produk Pelanggan	70
Gambar 5.12 Halaman Home Admin	71
Gambar 5.13 Halaman Data Pelanggan	72
Gambar 5.14.1 Halaman Data Produk	73
Gambar 5.14.2 Tambah Data Produk.....	73
Gambar 5.14.3 Edit Data Produk	74

Gambar 5.15 Data Promo	75
Gambar 5.16 Data Bank.....	76
Gambar 5.17 Data Voucher	77
Gambar 5.18 Data Transaksi.....	78
Gambar 5.19 Data Pesan (SMS Gateway).....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol DFD	13
Tabel 2.2 Simbol ERD	14
Tabel 4.1 Tabel Database User	34
Tabel 4.2 Tabel Database User_detail	34
Tabel 4.3 Tabel Database Barang	35
Tabel 4.4 Tabel Database Jenis Barang	35
Tabel 4.5 Tabel Database Kategori Barang	36
Tabel 4.6 Tabel Database Promo	36
Tabel 4.7 Tabel Database Voucher	36
Tabel 4.8 Tabel Database Transaksi	37
Tabel 5.1 Teknik Pengujian Blackbox	81
Tabel 5.2 Test Case Login	82
Tabel 5.3 Test Case Profil Pelanggan	83
Tabel 5.4 Test Case Pemesanan	83
Tabel 5.5 Test Case Pembayaran	84
Tabel 5.6 Test Case Record Pemesanan	84
Tabel 5.7 Test Case Kelola Data Produk dan Promo	85
Tabel 5.8 Test Case Data Transaksi	85
Tabel 5.9 Test Case Data Pesan	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia saat ini sangat berkompetisi, bermacam jenisnya, dan sangat dibutuhkan untuk membantu aktivitas sehari-hari dalam seluruh aspek kegiatan. Salah satunya dalam bidang penjualan online (*E-Commerce*) atau awamnya disebut *Online Shop*. Dalam pemanfaatannya, Penjualan *Online* di Indonesia pada waktu sekarang sudah sangat gampang dijamahi seiring kemajuan teknologi informasi dan tidak susah lagi mengakses internet dikarenakan sudah banyak nya masyarakat yang mempunyai *Smartphone* dan bersaingnya *provider* kartu seluler mengeluarkan promo-promo murah paket data internet.

Seiring berkembang dan meningkatnya pengguna internet membuat para pelaku bisnis semakin berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas perusahaannya untuk bertahan di dunia bisnis saat ini, tak terkecuali toko *Outdoor Adventure Key* atau lebih dikenal OAK. *Outdoor Adventure Key* (OAK) merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang usaha penjualan alat-alat kegiatan *outdoor* dari mulai *hiking*, *travelling* hingga *camping*. Dalam pemasaran produk nya, OAK sendiri sudah memiliki *website* untuk memasarkan produk-produk yang tersedia di toko. Pembelian secara online pun sudah tersedia, tetapi pada prosesnya masih belum maksimal. Belum terdapatnya fitur-fitur untuk menjaga kenyamanan pelanggan seperti, informasi data pelanggan, keranjang belanja, info produk murah, dan *feedback* dari pelanggan. Hal itu akan berdampak berkurangnya kenyamanan dan *loyalitas* pelanggan yang bisa berakibatkan beralihnya pelanggan ke toko lain. Untuk mengatasi masalah tersebut dibutuhkan suatu strategi

bisnis untuk menjaga hubungan perusahaan dengan pelanggan yang lebih dikenal dengan sebutan *Customer Relationship Management (CRM)*.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Priyanto, 2012) menyebutkan bahwa *Customer Relationship Management (CRM)* merupakan strategi pemasaran yang membangun relasi dan hubungan dengan para pelanggannya. Perusahaan dapat memanjakan dan memberikan suatu pelayanan serta dapat mengikatnya dalam sebuah persahabatan jika telah mengetahui kebutuhan dan harapan dari pelanggan tersebut. Hubungan antara perusahaan dan pelanggan yang terjalin dapat membuat pelanggan merasa nyaman dengan perusahaan. Dari situlah, loyalitas pelanggan terhadap perusahaan sedikit demi sedikit tumbuh dan berkembang. Dengan demikian, perusahaan akan memperoleh manfaat dari pelanggan.

Dalam penerapan dan pembangunan CRM dibutuhkan suatu *framework*, salah satu *framework* yang terdapat didalam CRM adalah *Framework Of Dynamic CRM*. *Framework* ini menjelaskan serangkaian tahapan pada pembangunan dan penerapan CRM. *Framework Of Dynamic CRM* menjelaskan informasi mengenai, untuk, dan oleh pelanggan. Dari data tersebut akan didapat *Customer Behavior*, *Customer Behavior* atau perilaku konsumen adalah proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan. Dengan dibangun dan diterapkannya *Framework Of Dynamic CRM* diharapkan tujuan perusahaan akan segera tercapai.

Tidak hanya strategi pemasaran dari CRM yang harus di perhatikan. Dalam penyampaian informasi yang cepat dan akurat juga menjadi prioritas bagi perusahaan. Untuk itu dibutuhkan suatu fitur pendukung dalam pemberian informasi kepada pelanggan agar terciptanya hubungan yang berkepanjangan dan saling menguntungkan. Fitur pendukung tersebut yaitu *SMS Gateway*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh *SMS Gateway* merupakan salah satu aplikasi yang memungkinkan untuk berkirim pesan dari PC Komputer ke telepon seluler atau sebaliknya. Aplikasi ini banyak digunakan

untuk tujuan marketing dan komunikasi yang cepat dan murah. *SMS Gateway* juga diartikan pintu gerbang bagi penyebaran informasi dengan menggunakan SMS yang menyediakan mekanisme untuk menghantar dan menerima SMS dari peralatan mobile.

Dari permasalahan diatas, penulis mencoba memecahkan masalah dengan penelitian yang menerapkan Customer Relationship Management (CRM) ke dalam website perusahaan tersebut. Yang berjudul **“PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM PADA TOKO OUTDOOR ADVENTURE KEY (OAK) PALEMBANG”**.

1.2 Tujuan

1. Menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* pada toko Outdoor Adventure Key (OAK).
2. Menerapkan metode *Framework Of Dynamic* pada *Customer Relationship Management* untuk mengembangkan proses penjualan pada toko *Outdoor Adventure Key (OAK)*.
3. Memudahkan pelayanan kepada pelanggan untuk proses pemesanan produk pada Toko *Outdoor Adventure Key (OAK)*.
4. Pengaplikasian *SMS Gateway* untuk memberikan informasi promo produk pada Toko *Outdoor Adventure Key (OAK)* kepada pelanggan.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Mempermudah pelanggan mengakses informasi yang dibutuhkan.
2. Mempermudah Toko *Outdoor Adventure Key (OAK)* dalam melakukan proses penjualan dan pemasaran terhadap pelanggan di dalam kota maupun di luar kota.

3. Meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

1.4 Batasan Masalah

1. Metode yang digunakan yaitu *Framework Of Dynamic*.
2. Program yang digunakan untuk membuat aplikasi ini menggunakan *xampp* dan *Macromedia Dreamweaver*
3. Sistem ditekankan hanya pada proses transaksi pembelian dan pembayaran

DAFTAR PUSTAKA

- Adnin, R. J., Lubis, N., & Widayanto. (2013). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP. *DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC OF SCIENCE*, 1-8.
- Alhasanah, J. U., Kertahadi, & Riyadi. (2014). PENGARUH KEGUNAAN, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS INTERAKSI. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 15 No. 2*, 4.
- Darudiato, S., Puji, Y. D., Angelina, D., & Margaretha, D. (2006). ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*, E-62.
- Haryanti, S., & Irianto, T. (2011). Rancang Bangun Sistem Informasi E-Commerce Untuk Usaha Fashion. *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi – Volume 3 No 1*, 9.
- Imber, R. V., & Gunawan, D. (2013). Aplikasi Penjuala Komputer dengan metode Crossselling dan Upselling dilengkapi Algoritma Greedy dalam Pengambilan. *Jurnal Sistem Informasi*, 96-97.
- Kurniawan, A., & Julianto, V. (2017). *Jurnal sains dan teknologi volume1 nomor1*, 2.
- Kurniawan, A., & Julianto, V. (2017). Sistem Informasi Geografis Sebaran Lokasi Pos Hujan Kerjasama Berbasis Web Pada Stasiun Klimatologi Klas 1 Banjarbaru. *JURNAL SAINS DAN TEKNOLOGI VOLOME 1 NOMOR1*, 2.
- Kurniawan, A., & Julianto, V. (2017). SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS SEBARAN LOKASI POS HUJAN KERJASAMA BERBASIS WEB PADA STASIUN KLIMATOLOGI KLAS 1 BANJARBARU. *JURNAL SAINS DAN TEKNOLOGI VOLUME 1 NO.1*, 2.

- Kurniawan, A., & Juliaton, V. (2017). Sistem Informasi Geografis Sebaran Lokasi Pos Hujan Kerjasama Berbasis Web Pada Stasiun Klimatologi Klas 1 Banjarbaru. *Jurnal Sains dan Teknologi Volume 1 Nomor 1, 2*.
- Priyanto, D. (2012). RANCANG BANGUN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM) MENGGUNAKAN METODE FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM PADA TOTE BAG CORNER SEMARANG. *Jurnal Sistem Informasi*, 1-8.
- Rachmawati, A. G., & Suhartuti. (2010). Customer Relationship Management (CRM) Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Metamorfo Sidoarjo.
- Rahmawati, U., Aditya, B. R., & Wikusna, W. (2016). APLIKASI BERBASIS WEB PENGOLAHAN NILAI AKADEMIK . *e-Proceeding of Applied Science : Vol.2, No.3*, 978.
- Santoso, W. (2013). Customer Relationship Management (CRM). *Jurnal JIBEKA*, 58-63.
- Sidik, B. (2012). *Pemrograman WEB dengan PHP*. Jakarta: INFORMATIKA.
- Sidik, B. (2012). *Pemrograman WEB dengan PHP*. Jakarta: INFORMATIKA.
- Sidik, B. (2012). *Pemrograman WEB dengan PHP*. Jakarta: INFORMATIKA.
- Sidik, B. (2016). *Pemrograman WEB dengan PHP 7*. Jakarta: INFORMATIKA.
- Supriyanto, A., & Kirana, B. S. (2008). SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMESANAN MAKANAN CEPAT SAJI MELALUI INTERNET DENGAN MULTI OUTLET. *Seminar Nasional Informatika 2008 (semnasIF 2008)*, 343.
- Yunitarini, R., Santoso, B., & Nurwarsito, H. (2012). Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dengan metode Framework Of Dynamic CRM. *Jurnal EECCIS*, 83-90.

Zoni, F. (2013). CRM pada RSI IBNU SINA KABUPATEN PASAMAN BARAT BERBASIS SMS GATEWAY. *JURNAL TEKNIK INFORMATIKA PUTRA INDONESIA "YPTK" Padang*, 6-20.

Zulfata, G., Wardani, N. H., & Brata, A. H. (2017). Perkembangan E-CRM pada toko aneka sport Malang dengan metode Kerangka Kerja Dynamic. *Jurnal Perkembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1422-1427.