

**PEMANFAATAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (CRM) PADA INDEKOS DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN DIMASA
PANDEMI COVID-19 BERBASIS WEB
STUDI KASUS PADA CV HANA FADHILAH**

SKRIPSI

ANDRIANA

20180040001



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK KOMPUTER DAN DESAIN
SUKABUMI
JUNI 2022**

**PEMANFAATAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (CRM) PADA INDEKOS DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN DIMASA
PANDEMI COVID-19 BERBASIS WEB
STUDI KASUS PADA CV HANA FADHILAH**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh
Gelar Sarjana Teknik Informatika*

ANDRIANA

20180040001



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK KOMPUTER DAN DESAIN
SUKABUMI
JUNI 2022**

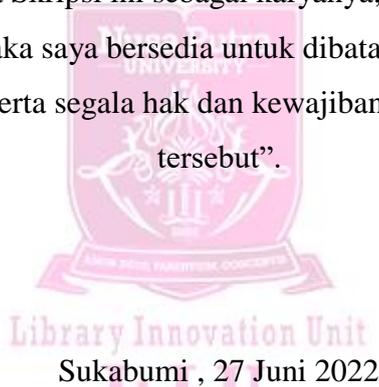
PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : PEMANFAATAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) PADA INDEKOS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PELANGGAN DIMASA PANDEMI COVID-19 BERBASIS WEB
STUDI KASUS PADA CV HANA FADHILAH

NAMA : ANDRIANA

NIM : 20180040001

“Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Teknik Informatika saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut”.



Materai

ANDRIANA
NIM 20180040001

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PEMANFAATAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) PADA INDEKOS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PELANGGAN DIMASA PANDEMI COVID-19 BERBASIS WEB
STUDI KASUS PADA CV HANA FADHILAH

NAMA : ANDRIANA

NIM : 20180040001

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 25 Juni 2022 Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Teknik Informatika

Sukabumi, 25 Juni 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Anggun Fergina, M.Kom
NIDN 0407029301

Ivana Lucia Kharisma, M.Kom
NIDN 0429038002



Ketua Penguji

Indra Yustiana, ST., M.Kom
NIDN 0409017604

ary Innovation
LIU
Ketua Program Studi Teknik Informatika

Anggun Fergina, M.Kom
NIDN 0407029301

Dekan Fakultas Teknik Dan Desain

Prof. Dr. Ir. H. Koesmawan, M.Sc. MBA, DBA
NIDN

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur kehadiran Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, Ayahanda dan Ibunda. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Tidak lupa buat adik-adik tersayang, keluarga besar, guru-guru dan orang spesial yang telah menemani saya hingga sampai saat ini. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku.



ABSTRAK

CV. Hana Fadhillah merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang properti khususnya pada penyediaan kamar indekos yang berada di wilayah Sukabumi. Saat ini, CV. Hana Fadhillah memiliki 20 (dua puluh) kamar indekos yang disewakan kepada berbagai pelanggan, seperti mahasiswa dan pekerja. Indekos CV. Hana Fadhillah ini berada di wilayah strategis sehingga dibutuhkan suatu sistem yang dapat melakukan pemasaran yang berfokus pada pelanggan baru yang sedang mencari tempat kos. Maka dari itu, dibuatlah suatu sistem berbasis web dengan mengimplementasikan metode *Customer Relationship Management* (CRM) untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain untuk melakukan pemasaran pada pelanggan baru, sistem ini digunakan sebagai media berkomunikasi antara pemilik dan pelanggan. Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada sistem ini yaitu sebagai media penghubung pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan feedback serta keinginan kepada pemilik indekos. Sistem informasi ini memiliki fungsi dalam mendukung integrasi data untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dengan menggunakan analisis *Customer Relationship Planning* (CRP) pada aplikasi ini dapat mewujudkan loyalitas pelanggan terhadap tempat kos CV. Hana Fadhillah dan memudahkan pelanggan baru dalam mencari tempat kos terutama pada masa pandemi covid-19.

Kata Kunci: CV Hana Fadhillah, *Customer Relationship Management*, *Customer Relationship Planning*, Berbasis Web, Indekos, Sistem Pendukung Keputusan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemanfaatan *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Indekos Dalam Meningkatkan Layanan Pelanggan Di Masa Pandemi Covid-19 Berbasis Web (Studi Kasus Pada Cv Hana Fadhilah)” dengan lancar. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana di program studi Teknik Informatika Universitas Nusa Putra. Penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Nusa Putra Sukabumi Bapak Dr. Kurniawan, ST., M. Si., MM dan seterusnya.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Putra Sukabumi Bapak Anggi Pradifta Junfithrana, S.Pd., M.T dan seterusnya.
3. Kepala Program Studi Teknik Informatika Universitas Nusa Putra Sukabumi Ibu Anggun Fergina, M.Kom.
4. Dosen Pembimbing I Universitas Nusa Putra Sukabumi Ibu Anggun Fergina, M.Kom yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing II Universitas Nusa Putra Sukabumi Ibu Ivana Lucia Kharisma, M.Kom yang telah membimbing penulis dengan memberikan yang terbaik demi kelancaran penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Dosen Penguji Bapak Indra Yustiana, ST., M.Kom.
7. Para Dosen Program Studi Teknik Informatika Universitas Nusa Putra Sukabumi yang senantiasa telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Orang tua dan keluarga yang telah mendidik dan merawat penulis selama ini dan tidak dapat terbalaskan oleh apapun dan senantiasa memberikan dukungan, semangat, material dan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.

9. Rekan –rekan mahasiswa Universitas Nusa Putra terutama angkatan 2018 yang telah menemani dan berjuang bersama demi tercapainya cita-cita dan tujuan kita.
10. Yunita Ramanda selaku support system yang telah berjuang bersama.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi kebaikan penulis. Amin Yaa Rabbal 'Alamiin.

Sukabumi, 27 Juni 2022

Penulis



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA , saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andriana
NIM : 20180040001
Program Studi : Teknik Informatika
Jenis karya : Tugas Akhir

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra Hak Bebas **Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PEMANFAATAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
PADA INDEKOS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PELANGGAN DIMASA PANDEMI COVID-19 BERBASIS WEB
STUDI KASUS PADA CV HANA FADHILAH**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sukabumi

Pada tanggal : 25 Juni 2022

Yang menyatakan

(Andriana)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
10.1 Latar Belakang.....	1
10.2 Rumusan Masalah	3
10.3 Batasan Masalah.....	3
10.4 Tujuan Penelitian.....	4
10.5 Manfaat Penelitian.....	4
10.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terkait.....	6
2.2 Landasa Teori	8
2.2.1 Metode <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	8
2.2.2 Metode <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	9
2.2.3 Metode Prototype	10
2.2.4 Framework Laravel	10
2.2.5 <i>Personal Home Page</i> (PHP).....	11
2.2.6 <i>Database</i>	11
2.2.7 MySQL.....	12
2.2.8 XAMPP	12
2.3 Metode testing yang digunakan <i>Black Box Testing</i>	13
2.4 Kerangka Pemikiran	14

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Alur Penelitian.....	15
3.2 Penjelasan Alur Penelitian.....	16
3.2.1 Identifikasi Masalah	16
3.2.2 Perumusan Masalah	16
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.3 Analisis Pembangunan Sistem	22
3.3.1 Analisis Kebutuhan Sistem	22
3.3.2 Analisis CRM (<i>Customer Relationship Management</i>).....	24
3.4 Pembangunan Sistem.....	26
3.4.1 Indikator <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	29
3.4.2 Tujuan Dan Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	29
3.4.3 Perancangan Penjelasan Sistem Menggunakan UML.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Tampilan User Interface	45
4.2 Pengujian <i>Black Box</i>	63
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait	6
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	18
Tabel 3. 2 Pertanyaan Wawancara Kepada Pemilik Indekos.....	19
Tabel 3. 3 Pertanyaan Wawancara Kepada Customer (Pelanggan)	20
Tabel 3. 4 Kebutuhan Hardware	23
Tabel 3. 5 Kebutuhan Hardware	23
Tabel 4 1 Pengujian <i>Black Box</i>	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	15
Gambar 3. 2 Model Prototype	26
Gambar 3. 3 Metode Strategi Customer Relationship Planning (CRP)	29
Gambar 3. 4 Use Case Diagram.....	32
Gambar 3. 5 ERD (Entity Relationship Diagram)	33
Gambar 3. 6 Activity diagram login.....	34
Gambar 3. 7 Activity diagram kelola data pelanggan	34
Gambar 3. 8 Activity diagram kelola data kamar	35
Gambar 3. 9 Activity diagram kelola data pembayaran.....	35
Gambar 3. 10 Activity diagram kelola data pemesanan.....	36
Gambar 3. 11 Activity diagram kelola data informasi	37
Gambar 3. 12 Activity diagram kelola data chat.....	37
Gambar 3. 13 Activity diagram login pemilik indekos	38
Gambar 3. 14 Activity diagram data pelanggan.....	38
Gambar 3. 15 Activity diagram data pemesanan	39
Gambar 3. 16 Activity diagram data pembayaran.....	39
Gambar 3. 17 Activity diagram data informasi.....	40
Gambar 3. 18 Activity diagram data chat	40
Gambar 3. 19 Activity diagram analisis pelanggan	41
Gambar 3. 20 Activity diagram analisis product.....	41
Gambar 3. 21 Activity diagram analisis manajemen promosi	42
Gambar 3. 22 Activity diagram login pelanggan	42
Gambar 3. 23 Activity diagram pemesanan	43
Gambar 3. 24 Activity diagram pembayaran	43
Gambar 3. 25 Activity diagram informasi	44
Gambar 3. 26 Activity diagram chat	44
Gambar 4. 1 Landing page	45
Gambar 4. 2 Tampilan Halaman <i>Login Admin</i>	46
Gambar 4. 3 Tampilan Halaman Utama Admin	46

Gambar 4. 4 Tampilan Menu Kamar Admin	47
Gambar 4. 5 Tampilan Menu Pemesanan Admin	47
Gambar 4. 6 Tampilan Menu Penagihan Admin	48
Gambar 4. 7 Tampilan Menu Informasi.....	48
Gambar 4. 8 Tampilan Menu Pesan Chat	49
Gambar 4. 9 Tampilan Manage Users.....	49
Gambar 4. 10 Tampilan Daftar pelanggan baru.....	50
Gambar 4. 11 Tampilan jumlah semua user.....	51
Gambar 4. 12 Tampilan jumlah user berdasarkan jenis kelamin	51
Gambar 4. 13 Tampilan jumlah user berdasarkan kota.....	52
Gambar 4. 14 Tampilan Daftar pemesanan baru.....	53
Gambar 4. 15 Tampilan <i>Login</i> Pemilik.....	54
Gambar 4. 16 Tampilan Halaman Utama Pemilik	54
Gambar 4. 17 Tampilan Menu Kamar Pemilik.....	55
Gambar 4. 18 Tampilan Menu Kamar Pemilik.....	55
Gambar 4. 19 Tampilan Menu Penagihan.....	56
Gambar 4. 20 Tampilan Informasi	56
Gambar 4. 21 Tampilan Chat	57
Gambar 4. 22 Tampilan Manage User	57
Gambar 4. 23 Tampilan Register Pelanggan.....	58
Gambar 4. 24 Tampilan <i>Login</i> Pelanggan.....	58
Gambar 4. 25 Tampilan Halaman Utama Pelanggan	59
Gambar 4. 26 Tampilan Halaman Data Kamar.....	59
Gambar 4. 27 Tampilan Halaman Data Pemesanan Kamar.....	60
Gambar 4. 28 Tampilan Halaman Pembayaran	60
Gambar 4. 29 Tampilan Halaman Data Pemesanan.....	61
Gambar 4. 30 Tampilan Halaman Data Penagihan.....	61
Gambar 4. 31 Tampilan Halaman Informasi.....	62
Gambar 4. 32 Tampilan Halaman Chat.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indekos merupakan salah satu tempat penyedia jasa penginapan atau tempat tinggal bagi yang membutuhkan, kebutuhan indekos sangatlah penting dalam jangka waktu yang lama maupun sebentar. Indekos sendiri sangatlah dibutuhkan bagi Mahasiswa, pelajar, dan pekerja yang sangat jauh dari rumahnya[1]. Cv. Hana Fadhilah adalah perusahaan yang bergerak dibidang properti salah satunya indekos yang berada di wilayah strategis, lokasi indekos ini dekat dengan sekolah, dan perguruan tinggi. Jumlah kamar indekos di Cv. Hana Fadhilah adalah 20 kamar yang dihuni oleh putra/putri, dilengkapi dengan fasilitas seperti kamar mandi, matras, dipan, meja belajar, dapur umum dan wifi gratis, belum termasuk token listrik untuk setiap kamar (beli sendiri). Melihat tempatnya yang sangat strategis dengan fasilitas yang cukup memadai, maka harga setiap kamar indekos berbeda-beda sesuai ukurannya masing-masing di atas rata-rata 500 ribu rupiah sampai dengan 700 ribu rupiah, tidak hanya fasilitas, Cv. Hana Fadhilah dilengkapi dengan CCTV di berbagai sudut demi menciptakan keamanan dan kenyamanan pelanggan. Masa pandemi covid-19 sekarang ini permasalahan-permasalahan sangat banyak sekali seperti indekos yang tidak ada pelanggan dikarenakan covid-19[2].

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas layanan pelanggan merupakan aspek penting dalam menjaga loyalitas pelanggan. Perusahaan yang gagal memberikan kepuasan bagi pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih kompleks dikarenakan munculnya dampak protes, komplain dan kritikan dilakukan secara langsung pada pemilik. Maka dari itu di masa pandemi covid-19 tidak efektif kritikan dan saran diajukan secara langsung kepada pemilik kosan.

Strategi pemasaran terfokus pada terciptanya kepercayaan dari penghuni kamar terhadap layanan pengelola. Ketika pelanggan sudah diraih, pengelola indekos tidak lagi hanya memikirkan untuk memperoleh keuntungan yang besar, tetapi harus memikirkan pula upaya untuk mempertahankan para penghuninya dengan cara memperhatikan kepentingan para pelanggan/penghuni. Sehingga hubungan antara pelanggan dengan pemilik indekos berjalan dengan baik. Para penghuni akan loyal apabila pengelola selalu berusaha untuk mengetahui dan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh penghuninya. Pengelola/pemilik indekos menyediakan fasilitas yang bermutu (*better in quality*), harga yang lebih kompetitif (*cheaper in price*), respon yang cepat (*faster respon*), dan pelayanan yang lebih baik (*better in service*) dibandingkan dengan pesaingnya. Semua cara ini dilakukan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan agar mereka tetap loyal untuk tetap tinggal di tempat indekos tersebut. Hal ini dikarenakan bahwa penghuni/pelanggan merupakan aset yang sangat berharga dalam bisnis indekos. Strategi pemasaran masih manual seperti menggunakan banner untuk jangkauan marketingnya hanya yang melihat banner itu saja atau di sekitar wilayah itu. Bahwa dengan cara itu belum efektif dikarenakan kurang luas dalam jangkauan marketingnya. Strategi lain misalkan menggunakan *Whatsapp* juga kurang efektif dikarenakan dalam penyampaian yang kurang menarik.

Berdasarkan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang saat ini berjalan, ada beberapa tahapan yaitu: mengunjungi indekos, pemesanan masih manual, pembayaran masih manual. SOP (*Standard Operating Procedure*) ini kurang efektif karena memakan waktu yang lama, dan biaya transportasi yang cukup menguras tenaga. Selama ini CV. Hana Fadhilah telah menggunakan sistem untuk layanan indekos. Tetapi layanan tersebut dirasa kurang lengkap karena layanan yang ada hanya lewat *whatsapp* dan berkunjung langsung ke tempat indekos tersebut. Layanan yang ada di Indekos CV.Hana Fadhilah ini tidak dapat digunakan untuk pemesanan kamar secara online, tidak dapat mengirim informasi mengenai promosi kamar, fasilitas dan diskon.

Berdasarkan latar belakang di atas, kondisi yang ada di indeks CV.Hana Fadhilah maka dirasa perlu dibuatnya sistem yang bisa digunakan untuk menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan, salah satunya dengan diterapkannya *Customer Relationship Management* (CRM) dengan metode *Customer Relationship Planning* meliputi Analisis (CRP) analisis pelanggan, manajemen kampanye, dan manajemen hubungan. Dengan metode ini, permasalahan di atas akan menjadi solusi, terutama di masa pandemi Covid-19. Maka saya membuat Skripsi ini dengan judul “Pemanfaatan Customer Relationship Management (CRM) Pada Indeks Dalam Meningkatkan Layanan Pelanggan Di Masa Pandemi Covid-19 Berbasis Web (Studi Kasus Pada Cv Hana Fadhilah).

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana membuat aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Indeks CV.Hana Fadhilah berbasis website ?
- b. Bagaimana sistem informasi pelayanan pelanggan dapat meningkatkan pemasaran dengan pendekatan analisis *Customer Relationship Management* (CRM) ?
- c. Bagaimana indeks dapat bertahan pada masa pandemi covid-19 ?

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup proyek sesuai dengan tujuan dan tidak melenceng, dibutuhkan beberapa batasan masalah, adapun batasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut

- a. Aplikasi ini dibuat untuk ruang lingkup manajemen indeks di CV.Hana Fadhilah.
- b. Sistem informasi ini untuk mengelola pelayanan pelanggan, pemasaran dan *analisis Customer*.
- c. Penelitian ini mempermudah perusahaan agar dapat berhubungan langsung dengan pelanggan melalui penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis website.
- d. Data yang digunakan bersumber dari wawancara pemilik dan pelanggan indeks CV. Hana Fadhilah.

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Membangun aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Indekos.
- b. Membangun fitur pemesanan dan pembayaran, diskon, penambahan fasilitas dan layanan.
- c. Mampu meningkatkan hubungan dengan pelanggan agar dapat mempertahankan pelanggan pada CV.Hana Fadhilah dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) pada masa pandemi covid-19.

1.5 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang sudah disebutkan maka manfaat penelitian yang diharapkan adalah :

- a. Memberikan pemahaman mengenai analisis dan perancangan aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM).
- b. Memberikan gambaran secara umum mengenai Aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web.
- c. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama

1.6 Sistematika Penulisan

Ada beberapa susunan Penulisan penelitian secara sistematis sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Mencakup uraian tentang Topik, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan tentang Penelitian Terkait, Teori, dan Kerangka Pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Membahas tentang Metode Pengumpulan Data, Metode Penelitian dan Jadwal Penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan hasil perancangan sistem dan pengujian sistem.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan akhir dan saran dari penelitian yang telah dilakukan



DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Nurhidayati and A. M. Nur, “Pemanfaatan Aplikasi Android Dalam Rancang Bangun Sistem Informasi Persebaran Indekos di Wilayah Pancor Kabupaten Lombok Timur,” *Infotek J. Inform. dan Teknol.*, vol. 4, no. 1, pp. 51–62, 2021, doi: 10.29408/jit.v4i1.2989.
- [2] Z. G. T. F, “Rancang Bangun Sistem Informasi Kos-Kosan Menggunakan Framework Rapid Application Development,” vol. 3, pp. 226–233, 2019.
- [3] A. Dominus MBunga S.Farm, M.Si, Apt and Stefany S.A Fernandez S.Farm, M.Si, “Laporan Penelitian Dosen Pemula Kopertis,” *60160965*, no. November, p. 2018, 2020.
- [4] R. Setiawan, A. D. Supriatna, and A. H. Kusuma, “Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Rumah Kos Deo Garut Berbasis Web,” *J. Algoritm.*, vol. 17, no. 2, pp. 368–377, 2021, doi: 10.33364/algoritma/v.17-2.368.
- [5] T. A. Prameswari, F. Yudhistira, and K. Septianzah, “Perancangan Sistem Informasi Transaksi Penjualan Pada Barberbox Berbasis Java,” *Semnas Ristek (Seminar Nas. Ris. dan Inov. Teknol.*, vol. 6, no. 1, pp. 1155–1161, 2022, doi: 10.30998/semnasristek.v6i1.5868.
- [6] A. A. Rahman, A. Supaidi, I. Aslamiah, and A. Ibrahim, “Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi Bges Pada Pt Telkom Witel Sumsel,” *JRMSI - J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 9, no. 1, pp. 72–78, 2018, doi: 10.21009/jrmsi.009.1.05.
- [7] Y. Kolyaan, Rachmat, and R. C. A. Ly, “Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Pada Pt . Media Bumi Animha Berbasis Web,” *Musamus J. Res. Inf. Commun. Technol.*, vol. Vol.1, no. No.2, pp. 63–68, 2019.
- [8] E. Nasri, K. Kornelis, and D. M. Fauzi, “Rancangan Aplikasi Distribusi Makanan Ringan Dengan Pendekatan Customer Relationship Management Dan Metode Rad,” *J. Innov. Futur. Technol.*, vol. 4, no. 1, pp. 20–28, 2022,

doi: 10.47080/iftech.v4i1.1748.

- [9] N. R. Rahma Syabania, “Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis Website,” *Rekayasa Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 44–49, 2021.
- [10] W. Nugraha and M. Syarif, “Penerapan Metode Prototype Dalam Perancangan Sistem Informasi Penghitungan Volume Dan Cost Penjualan Minuman Berbasis Website,” *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 3, no. 2, pp. 94–101, 2018, doi: 10.32767/jusim.v3i2.331.
- [11] R. D. Permatasari, N. F. Ariyani, A. Munif, D. Informatika, F. Teknologi, and A. P. Terkait, “Management),” vol. 8, no. 2, 2019.
- [12] M. Hikma, “Sistem informasi penerapan customer relationship management pada klinik kecantikan putri lubuk linggau,” 2018.
- [13] Damayanti and Sumiati, “Sistem Informasi Daya Tarik Pembelian Produk UMKM Home Industri Berbasis WEB,” *Konf. Nas. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2013, pp. 8–9, 2018.
- [14] I. Bagus Gede Sarasvananda, C. Anwar, and D. Pasha, “ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN PENDEKATAN E-CRM (Studi Kasus : BP3TKI Lampung),” *Z.A Pagar Alam*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2021, [Online]. Available: <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/JDMSI>
- [15] H. Fuad, Sutarman, and Yayah, “Perancangan Sistem Infomasi Customer Relationship Management Pelayanan Berbasis Web di PT Sahabat Kreasi Muda,” *Sisfotek Glob.*, vol. 8, no. 1, pp. 1–6, 2018.
- [16] J. S. Irsandi, I. Fitri, and N. D. Nathasia, “Sistem Informasi Pemasaran dengan Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Berbasis Website menggunakan Metode Waterfall dan Agile,” *J. JTIK (Jurnal Teknol. Inf. dan Komunikasi)*, vol. 5, no. 4, p. 346, 2020, doi: 10.35870/jtik.v5i4.192.