

**METODE CRM UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI
KONSUMEN DI GROSIR BANDUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S-1)
Program Studi Sistem Informasi**

Disusun Oleh:

**WAHYU
NIM. 19.22.0211**



**Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Royal
STMIK ROYAL
KISARAN
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Pembimbing 1, Pembimbing 2 dan Ketua Program Studi menyatakan bahwa Skripsi dari:

WAIHYU
19.22.0211

Dengan judul:

**“METODE CRM UNTUK MENINGKATAN PELAYANAN BAGI
KONSUMEN DI GROSIR BANDUNG”**

Telah diperiksa dan dinyatakan selesai, serta dapat diajukan dalam sidang pertanggungjawaban Skripsi.

Kisaran, 08 Agustus 2023

Disetujui oleh:

Pembimbing 1


Ruri Ashari Dalimunthe, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0101118602

Pembimbing 2


Ari Dermawan, S.H., M.H
NIDN. 0122028506



Ketua Program Studi


William Ramdhan, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0130048702

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Tim Penguji dan Ketua STMIK Royal menyatakan bahwa Skripsi dari:

WAHYU
19.22.0211

Dengan judul:

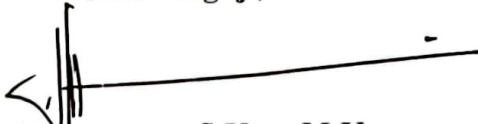
**“METODE CRM UNTUK MENINGKATAN PELAYANAN BAGI
KONSUMEN DI GROSIR BANDUNG”**

Telah selesai diujikan dan dinyatakan LULUS dalam Sidang Ujian Skripsi
Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Royal
Pada tanggal 29 Agustus 2023


Oleh

TIM PENGUJI

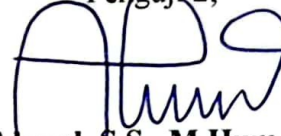
Ketua Penguji,


Nuriadi Manurung, S.Kom M.Kom
NIDN. 0112028403

Penguji 1,


Sudarmin, M.Kom
NIDN. 0119028001

Penguji 2,


Akmal, S.S., M.Hum
NIDN. 0010117807



Disahkan oleh:

Ketua STMIK Royal Kisaran


Wan Mariatul Kifti, S.E., M.M
NIDN. 0114057302

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu

NIM : 19.22.0211

Judul Skripsi : Metode CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Bagi Konsumen
di Grosir Bandung.

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan laporan skripsi berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari penulis sendiri, kecuali kutipan dan ringkasan yang masing-masing penulis akan cantumkan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Jika dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di STMIK Royal.

Kisaran, Agustus 2023

Saya yang menyatakan



Wahyu

NIM. 19.22.0211

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur ku ucapkan atas segala nikmat-Mu
Ya Allah

Yang selalu memberikan kekuatan dan
pertolongan di setiap langkahku
Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan skripsi ini kepada kedua orang
tua ku yang tiada henti memberikan dukungan,
do'a, dan cinta kasihnya untukku.

Terimakasih untuk dosen-dosen ku,
Yang telah memberikan ilmunya untukku.

Terimakasih untuk Dosen Pembimbing, Bapak
Ruri Ashari Dalimunthe, M.Kom, dan Bapak Ari
Dermawan, M.H, yang telah banyak memberikan
support dalam penyelesaian Skripsi saya serta
selalu sabar memberikan bimbingan dan arahan
kepada ku.

Terimakasih juga untuk seorang wanita yang ku-
cintai yang selalu
mendukung dan mensupport saya,
sahabat-sahabatku
yang selalu memberikan semangat untukku.

Keluarga Besar Sistem Informasi Angkatan 2019
Serta Almamater tercinta, STMIK Royal Kisaran...

ABSTRAK

Metode CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Bagi Konsumen Di Grosir Bandung

Oleh: **Wahyu** (19220211)

Grosir Bandung merupakan toko penjualan yang memasarkan produknya berupa berbagai jenis pakaian dan aksesoris khusus pria. Dalam pengembangan bisnisnya, Grosir Bandung terus berusaha untuk memperluas target pasarnya sampai luar kota bahkan seluruh Indonesia. Permasalahan yang terjadi adalah pihak toko belum bisa memberikan akses informasi secara detail mengenai produk yang tersedia dan belum ada sistem untuk pencatatan produk, data penjualan serta data pelanggan. Grosir Bandung tidak memanfaatkan *platform e-commerce* atau *marketplace* lain dikarenakan bisa menyebabkan perbandingan harga sehingga pelanggan beralih ke toko lain dan pelanggan tidak fokus ke produk Grosir Bandung. Untuk mencapai tujuannya, Grosir Bandung memerlukan *website* yang dapat menghubungkan penjual dan pembeli yang berbeda tempat dan tidak akan menjadi kendala dalam melakukan transaksi. Dengan adanya *website*, calon pembeli dapat mengetahui informasi mengenai produk berupa pakaian yang dijual pada Grosir Bandung. Dengan adanya penerapan CRM pada Grosir Bandung diharapkan mampu meningkatkan hubungan yang baik antara pelanggan dan penjual sehingga penjual bisa mempertahankan pelanggan lama, dan dengan adanya strategi pemasaran CRM berbasis web ini diharapkan mampu menarik pelanggan baru, karena pelanggan dapat melakukan pemesanan produk, mengetahui ketersediaan produk, dan informasi potongan harga melalui sistem yang telah dibuat.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management (CRM), Grosir Bandung.*

ABSTRACT

CRM Methods For Improving Services For Consumers In Grosir Bandung

By: **Wahyu** (19220211)

Grosir Bandung is a sales shop that markets its products in the form of various types of clothing and accessories especially for men. In developing its business, Grosir Bandung continues to try to expand its target market to outside cities and even throughout Indonesia. The problem that occurs is that the store has not been able to provide access to detailed information about the products available and there is no system for recording products, sales data and customer data. Grosir Bandung does not take advantage of e-commerce platforms or other marketplaces because it can cause price comparisons so that customers switch to other stores and customers do not focus on Grosir Bandung products. To achieve its goals, Grosir Bandung needs a website that can connect sellers and buyers from different places and will not be an obstacle in making transactions. With a website, potential buyers can find information about products in the form of clothing sold at the Grosir Bandung. With the implementation of CRM at Grosir Bandung, it is hoped that it will be able to improve good relations between customers and sellers so that sellers can retain old customers, and with the existence of a web-based CRM marketing strategy it is hoped that it will be able to attract new customers, because customers can place product orders, find out product availability, and price discount information through the system that has been created.

Keyword: Customer Relationship Management (CRM), Grosir Bandung.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunianya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi penulis disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata-1 pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Royal Kisaran. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil judul: “Metode CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Bagi Konsumen Di Grosir Bandung”.

Selama proses skripsi ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, nasehat, doa dan materi dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Anda Putra Lubis, S.E, M.MA Selaku Ketua Yayasan Pendidikan Royal Teladan Asahan.
2. Ibu Wan Mariatul Kifti, S.E., M.M Selaku Ketua STMIK Royal.
3. Ibu Rizky Fauziah, S.Sos., M.I.Kom., M.Kom Selaku Wakil Ketua I STMIK Royal.
4. Ibu Rohminatin, S.E, M.Ak Selaku Wakil Ketua II STMIK Royal.
5. Bapak Sudarmin, S.Kom., M.Kom Selaku Wakil Ketua III STMIK Royal.
6. Bapak William Ramdhan, S.Kom., M.Kom Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
7. Bapak Rury Ashari Dalimunthe, S.Kom., M.Kom Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi.

8. Bapak Ari Dermawan, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam penulisan dan memberikan banyak masukan terhadap skripsi
9. Saudara Ryo selaku Pemilik Grosir Bandung.
10. Seluruh Dosen dan Staff Kependidikan STMIK Royal yang telah banyak membantu kelancaran perkuliahan penulis.
11. Kedua orang tua dan adek saya yang telah memberikan dukungan moril, materi, maupun semangat yang tidak ternilai selama melaksanakan kegiatan penyusunan skripsi.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini dan menambah ilmu pengetahuan penulis.

Akhir kata, hanya kepada Allah SWT tempat menyerahkan diri, semoga skripsi ini dapat diterima sebagai pedoman dan berguna bagi pembacanya.

Kisaran, 11 Mei 2023
Penulis,

Wahyu
NIM. 19.22.0211

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Dasar Teori	9
2.1.1 Sistem	9
2.1.2 Pengertian Informasi.....	11
2.1.3 Sistem Informasi.....	13
2.1.4 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	15
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	25
2.1.6 Alat Bantu Analisis dan Perancangan Sistem.....	29
2.1.7 Perangkat Lunak yang Digunakan.....	36
2.2 Tinjauan Penelitian	42
2.3 Kerangka Pemikiran.....	44
2.4 Tinjauan Perusahaan/Instansi.....	45
2.4.1 Sejarah Grosir Bandung.....	45
2.4.2 Struktur Organisasi Grosir Bandung.....	46
2.4.3 Tugas dan Wewenang.....	47
2.5 Hipotesis.....	47
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Kerangka Kerja Penelitian	49
3.2. Metode Penelitian.....	51
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4. Tempat dan Waktu Penelitian.....	53

BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN	
4.1 Analisis Sistem.....	54
4.1.1 Analisis Masalah.....	60
4.1.2 Analisis Kebutuhan Sistem.....	60
4.1.2.1 Analisis Data.....	61
4.1.2.2 Analisis Proses.....	61
4.1.2.3 Analisis Pengguna.....	62
4.1.2.4 Analisis Perangkat Keras.....	62
4.1.2.5 Analisis Perangkat Lunak.....	63
4.1.2.6 Analisis Konfigurasi Sistem.....	65
4.2 Analisis Biaya.....	65
4.3 Perancangan Sistem Secara Umum.....	66
4.3.1 <i>Unified Modelling Language</i> (UML).....	66
4.3.2 Diagram Arus Data.....	97
4.3.3 <i>Flowchart</i>	98
4.3.4 Perancangan Basis Data.....	108
4.3.4 Desain Antar Muka (<i>User Interface</i>).....	115
BAB 5. IMPLEMENTASI DAN HASIL	
5.1 Sistem Implementasi.....	121
5.1.1 Spesifikasi Perangkat Keras (<i>hardware</i>).....	121
5.1.2 Spesifikasi Perangkat Lunak (<i>software</i>).....	121
5.2 Pengujian Sistem.....	122
5.3 Hasil Pengujian.....	124
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	139
6.2 Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
1. Kartu Bimbingan Skripsi	
2. Surat Riset	
3. Surat Balasan Riset	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo PHP.....	36
Gambar 2.2 MySQL.....	37
Gambar 2.3 <i>Xampp 1.7.7</i>	40
Gambar 2.4 <i>Localhost/phpmyadmin</i>	41
Gambar 2.5 Tampilan <i>Sublime Text 3</i>	42
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 2.7 Lokasi Grosir Bandung.....	46
Gambar 2.8 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian.....	49
Gambar 4.1 Aliran Sistem Informasi yang Sedang Berjalan.....	56
Gambar 4.2 Aliran Sistem Informasi yang Diusulkan.....	59
Gambar 4.3 <i>Use Case Diagram</i>	67
Gambar 4.4 <i>Class Diagram</i>	70
Gambar 4.5 <i>Sequence Diagram Login Admin</i>	71
Gambar 4.6 <i>Sequence Diagram Tambah Data User</i>	71
Gambar 4.7 <i>Sequence Diagram Hapus Data User</i>	72
Gambar 4.8 <i>Sequence Diagram Update Data User</i>	72
Gambar 4.9 <i>Sequence Diagram Daftar Konsumen</i>	73
Gambar 4.10 <i>Sequence Diagram Informasi Konsumen Admin</i>	73
Gambar 4.11 <i>Sequence Diagram Tambah Data Produk Admin</i>	74
Gambar 4.12 <i>Sequence Diagram Edit Data Produk Admin</i>	74
Gambar 4.13 <i>Sequence Diagram Hapus Data Produk Admin</i>	75
Gambar 4.14 <i>Sequence Diagram Penilaian Produk Admin</i>	75
Gambar 4.15 <i>Sequence Diagram Data Pembelian Admin</i>	76
Gambar 4.16 <i>Sequence Diagram Bukti Pembayaran Admin</i>	76
Gambar 4.17 <i>Sequence Diagram Laporan Transaksi Pembelian Admin</i>	77
Gambar 4.18 <i>Sequence Diagram Tambah Hadiah Poin Admin</i>	77
Gambar 4.19 <i>Sequence Diagram Edit Hadiah Poin Admin</i>	78
Gambar 4.20 <i>Sequence Diagram Hapus Hadiah Poin Admin</i>	78
Gambar 4.21 <i>Sequence Diagram Stok Produk Admin</i>	79
Gambar 4.22 <i>Sequence Diagram Logout Admin</i>	79
Gambar 4.23 <i>Sequence Diagram Login Konsumen</i>	80
Gambar 4.24 <i>Sequence Diagram Daftar Pesanan Konsumen</i>	80
Gambar 4.25 <i>Sequence Diagram Konfirmasi Pembayaran Konsumen</i>	81
Gambar 4.26 <i>Sequence Diagram Keranjang Belanja Konsumen</i>	81
Gambar 4.27 <i>Sequence Diagram Profil Konsumen</i>	82
Gambar 4.28 <i>Sequence Diagram Edit Profil Konsumen</i>	82
Gambar 4.29 <i>Sequence Diagram Layanan Komplain</i>	83
Gambar 4.30 <i>Sequence Diagram Logout Konsumen</i>	83
Gambar 4.31 <i>Activity Diagram Login Admin</i>	84
Gambar 4.32 <i>Activity Diagram Tambah Admin</i>	85
Gambar 4.33 <i>Activity Diagram Edit Admin</i>	85
Gambar 4.34 <i>Activity Diagram Hapus Admin</i>	86
Gambar 4.35 <i>Activity Diagram Melihat Daftar Konsumen Admin</i>	86
Gambar 4.36 <i>Activity Diagram Informasi Konsumen Admin</i>	87
Gambar 4.37 <i>Activity Diagram Tambah Data Produk Admin</i>	87

Gambar 4.38 <i>Activity Diagram</i> Edit Data Produk Admin.....	88
Gambar 4.39 <i>Activity Diagram</i> Hapus Data Produk Admin.....	88
Gambar 4.40 <i>Activity Diagram</i> Penilaian Produk Admin.....	89
Gambar 4.41 <i>Activity Diagram</i> Data Order Admin.....	89
Gambar 4.42 <i>Activity Diagram</i> Grafik Admin.....	89
Gambar 4.43 <i>Activity Diagram</i> Laporan Transaksi Pembelian Admin.....	90
Gambar 4.44 <i>Activity Diagram</i> Tambah Hadiah Poin Admin.....	90
Gambar 4.45 <i>Activity Diagram</i> Edit Hadiah Poin Admin.....	91
Gambar 4.46 <i>Activity Diagram</i> Hapus Hadiah Poin Admin.....	91
Gambar 4.47 <i>Activity Diagram</i> Stok Produk Admin.....	92
Gambar 4.48 <i>Activity Diagram</i> Layanan Komplain Admin.....	92
Gambar 4.49 <i>Activity Diagram</i> Logout Admin.....	93
Gambar 4.50 <i>Activity Diagram</i> Login Konsumen.....	93
Gambar 4.51 <i>Activity Diagram</i> Daftar Belanja Konsumen.....	94
Gambar 4.52 <i>Activity Diagram</i> Konfirmasi Pembayaran Konsumen.....	94
Gambar 4.53 <i>Activity Diagram</i> Keranjang Belanja Konsumen.....	95
Gambar 4.54 <i>Activity Diagram</i> Profil Konsumen.....	95
Gambar 4.55 <i>Activity Diagram</i> Edit Profil Konsumen.....	96
Gambar 4.56 <i>Activity Diagram</i> Konfirmasi Penerimaan Konsumen.....	96
Gambar 4.57 <i>Activity Diagram</i> Logout Konsumen.....	97
Gambar 4.58 <i>Data Flow Diagram</i>	98
Gambar 4.59 <i>Flowchart</i> Login.....	99
Gambar 4.60 <i>Flowchart</i> Menu Utama.....	100
Gambar 4.61 <i>Flowchart</i> Order.....	101
Gambar 4.62 <i>Flowchart</i> Produk.....	102
Gambar 4.63 <i>Flowchart</i> Hadiah Poin.....	103
Gambar 4.64 <i>Flowchart</i> Voucher Belanja.....	104
Gambar 4.65 <i>Flowchart</i> Laporan.....	105
Gambar 4.66 <i>Flowchart</i> Pengaturan.....	106
Gambar 4.67 <i>Flowchart</i> Management User.....	107
Gambar 4.68 <i>Flowchart</i> Detail Pelanggan.....	108
Gambar 4.69 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	114
Gambar 4.70 Desain Global Konsumen.....	115
Gambar 4.71 Desain Global Admin.....	115
Gambar 4.72 Desain <i>Input Login</i>	116
Gambar 4.73 Desain <i>Input Login</i> Konsumen.....	116
Gambar 4.74 Desain <i>Input</i> Data Kategori.....	117
Gambar 4.75 Desain <i>Input</i> Data Produk.....	117
Gambar 4.76 Desain <i>Input</i> Data Konsumen.....	117
Gambar 4.77 Desain <i>Input</i> Data Admin.....	118
Gambar 4.78 Desain Ulasan Produk.....	118
Gambar 4.79 Desain Daftar Order.....	119
Gambar 4.80 Desain Program Penukaran Poin.....	119
Gambar 5.1 Halaman Utama.....	125
Gambar 5.2 Halaman <i>Login</i> Pelanggan.....	125
Gambar 5.3 Tentang Kami.....	126
Gambar 5.4 Halaman Kontak.....	126
Gambar 5.5 Halaman Penukaran Poin.....	127

Gambar 5.6 Halaman Pendaftaran Pelanggan.....	127
Gambar 5.7 Halaman Keranjang.....	128
Gambar 5.8 Halaman <i>Checkout</i>	128
Gambar 5.9 Halaman Detail Pemesanan.....	129
Gambar 5.10 Halaman Pemesanan Pelanggan.....	129
Gambar 5.11 Halaman Konfirmasi Pembayaran.....	130
Gambar 5.12 <i>Edit Account</i>	130
Gambar 5.13 Halaman Konfirmasi Pesanan Oleh Pelanggan.....	131
Gambar 5.14 Halaman Poin Oleh Pelanggan.....	131
Gambar 5.15 Halaman <i>Complaint</i> Oleh Pelanggan.....	132
Gambar 5.16 Halaman <i>Login Admin</i>	132
Gambar 5.17 Halaman Order.....	133
Gambar 5.18 Halaman Detail Pemesanan Oleh <i>Admin</i>	133
Gambar 5.19 Halaman Kategori Produk.....	134
Gambar 5.20 Halaman Daftar Produk Oleh <i>Admin</i>	134
Gambar 5.21 Data Pelanggan.....	135
Gambar 5.22 Halaman <i>Voucher</i> Oleh <i>Admin</i>	135
Gambar 5.23 Halaman Balasan Ulasan Oleh <i>Admin</i>	136
Gambar 5.24 Halaman Balasan <i>Complain</i> Oleh Pelanggan.....	136
Gambar 5.25 Halaman Laporan Pemesanan Oleh <i>Admin</i>	137
Gambar 5.26 Halaman Laporan Penjualan Perkategori Oleh <i>Admin</i>	137
Gambar 5.27 Halaman Laporan Belanja Pelanggan Oleh <i>Admin</i>	138
Gambar 5.28 Halaman Cetak <i>Invoice</i>	138



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Produk Tahun 2022.....	2
Tabel 2.1 Simbol <i>Flowchart</i>	30
Tabel 2.2 <i>Simbol-simbol Class Diagram</i>	31
Tabel 2.3 <i>Simbol-simbol Use Case Diagram</i>	32
Tabel 2.4 <i>Simbol-simbol Activity Diagram</i>	33
Tabel 2.5 <i>Simbol-simbol Sequence Diagram</i>	34
Tabel 2.6 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	35
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	53
Tabel 4.1 Perangkat Keras yang Digunakan.....	63
Tabel 4.2 Perangkat Lunak yang Digunakan.....	64
Tabel 4.3 Analisis Biaya.....	65
Tabel 4.4 Definisi Aktor.....	67
Tabel 4.5 Defenisi <i>Use Case Diagram</i>	68
Tabel 4.6 <i>User</i>	109
Tabel 4.7 Alamat Pengiriman.....	109
Tabel 4.8 <i>Bank</i>	109
Tabel 4.9 Detail Komplain.....	110
Tabel 4.10 <i>Order</i>	110
Tabel 4.11 Hadiah.....	110
Tabel 4.12 Kategori.....	111
Tabel 4.13 Komplain.....	111
Tabel 4.14 Kupon.....	111
Tabel 4.15 Konsumen.....	112
Tabel 4.16 Produk.....	112
Tabel 4.17 Varian.....	113
Tabel 4.18 Provinsi.....	113
Tabel 4.19 Kabupaten.....	113
Tabel 4.20 Ulasan.....	113
Tabel 4.21 Desain <i>Output</i> Laporan Penjualan Grosir Bandung.....	120
Tabel 4.22 Desain <i>Output</i> Laporan Produk Terjual Grosir Bandung.....	120
Tabel 4.23 Desain <i>Output</i> Laporan Daftar Pelanggan Grosir Bandung.....	120
Tabel 4.24 Desain <i>Output</i> Laporan Laporan Belanja Konsumen.....	120
Tabel 5.1 Implementasi Perangkat Keras.....	121
Tabel 5.2 Implementasi Perangkat Lunak.....	122
Tabel 5.3 Pengujian <i>Black Box</i>	123
Tabel 5.4 Pengujian <i>White Box</i>	123

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Amatullah, R. Delima, H. Syafitri, and A. Ibrahim, "Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Studi Kasus: Rumah Kreatif Ogan Ilir Indralaya," *Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 2, pp. 225–230, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852555.
- [2] B. Damanik, "Analisis Customer Relationship Management (CRM) Dalam Peningkatan Pelanggan Hotel," *Mahajana Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 1–10, 2018.
- [3] L. A. Saputra and F. Trisnawati, "Aplikasi E-Crm Dalam Pemasaran Kerajinan Khas Lampung," *Duniabisnis.org*, vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2021.
- [4] D. Rosadi and Rinawati, "Implementasi Bootstrap Adminlte Pada Sistem Informasi," *Comput. Bisnis*, vol. 13, no. 2, pp. 66–69, 2019.
- [5] Fatimah and Samsudin, "Perancangan Sistem Informasi E-Jurnal Pada Prodi Sistem Informasi Diuniversitas Islam Indragiri," *J. Perangkat Lunak*, vol. 1, no. 1, pp. 33–49, 2019, doi: 10.32520/jupel.v1i1.782.
- [6] M. Hasbiyalloh and D. A. Jakaria, "Aplikasi Penjualan Barang Perlengkapan Hand Phone di Zildan Cell Singaparna Kabupaten Tasikmalaya," *Jumantaka*, vol. 1, no. 1, pp. 61–70, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.stmik-dci.ac.id/index.php/jumantaka/>
- [7] Irwanto, "Perancangan Sistem Informasi Sekolah Kejuruan dengan Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus SMK PGRI 1 Kota Serang-Banten) Irwanto," *Pendidikan*, vol. 12, no. 1, p. 6, 2021.
- [8] S. Amarin and T. I. Wijaksana, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)," *Bus. Manag. Anal. J.*, vol. 4, no. 1, pp. 37–52, 2021, doi: 10.24176/bmaj.v4i1.6001.
- [9] J. Puspa Wildyaksanjani and dan Dadang Sugiana, "Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero)," *J. Kaji. Komun.*, vol. 6, no. 1, pp. 10–23, 2018.
- [10] S. F. W. dan H. Firmansyah, "Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse," *J. Bisnis dan Pemasar.*, vol. 11, no. 1, p. 11, 2021.
- [11] K. Ishak, "Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Web," *J. Pilar Nusa Mandiri Cust.*, vol. 13, no. 1, pp. 43–48, 2017.
- [12] J. Atmaja, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB," *J. Ecodemica*, vol. 2, no. 1, pp. 49–63, 2018, [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- [13] S. Santoso and R. Nuralina, "Perencanaan dan Pengembangan Aplikasi Absensi Mahasiswa Menggunakan Smart Card Guna Pengembangan Kampus Cerdas (Studi Kasus Politeknik Negeri Tanah Laut)," *J. Integr.*, vol. 9, no. 1, pp. 84–91, 2017.
- [14] S. Julianto and S. Setiawan, "Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Bus Pada Po. Handoyo Berbasis Online," *Simatupang, Julianto Sianturi, Setiawan*, vol. 3, no. 2, pp. 11–25, 2019, [Online]. Available:

- <https://journal.amikmahaputra.ac.id/index.php/JIT/article/view/56/48>
- [15] I. G. Tofik Isa and G. P. Hartawan, "Perancangan Aplikasi Koperasi Simpan Pinjam Berbasis Web (Studi Kasus Koperasi Mitra Setia)," *Ilm. Ilmu Ekon.*, vol. 5, no. 10, pp. 139–151, 2017.
- [16] Nirsal, Rusmala, and Syafridi, "Desain Dan Implementasi Sistem Pembelajaran Berbasis E-Learning Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Pakue Tengah," *J. Ilm. d'Computare*, vol. 10, pp. 30–37, 2020, [Online]. Available: <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- [17] M. Palevi, O., Mulyani, A., & Khoir, "Sistem Informasi Inventori Barang Menggunakan Metode Object Oriented Di Pt. Livaza Teknologi Indonesia Jakarta. PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer, 5(1), 27–35," *Pt. Livaza Teknol. Indones. Jakarta*, vol. 5, no. 1, pp. 27–35, 2018, [Online]. Available: <http://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/587>
- [18] A. Attas, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus bank BNI cabang palopo)," *J. Manaj. STIE Muhammadiyah Palopo*, vol. 4, no. 1, pp. 1–4, 2019, doi: 10.35906/jm001.v4i1.296.
- [19] N. U. Zahro and B. Prabawani, "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening," *Diponegoro J. Soc. Polit.*, vol. 10, no. 1, pp. 279–288, 2018, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1053/j.gastro.2014.05.023><https://doi.org/10.1016/j.gie.2018.04.013><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29451164><http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC5838726><http://dx.doi.org/10.1016/j.gie.2013.07.022>
- [20] Nardiman, "Pengaruh Customer Relationship Management Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Bank BRI Unit Tiku Cabang Bukittinggi," *J. EKOBISTEK Fak. Ekon.*, vol. 6, no. 2, pp. 251–256, 2017.