



## IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA SISTEM INFORMASI PEMESANAN *CAKE AND DESSERT*

Andi Nur Rizkha Meliunita R.Latief<sup>1)</sup>, Najirah Umar<sup>2)</sup>, Nasrullah<sup>3)</sup>

<sup>1,3</sup>Sistem Informasi, Universitas Handayani Makassar

<sup>2</sup> Teknik Informatika, Universitas Handayani Makassar

<sup>1,2,3</sup> Jl. Adiyaksa Baru No. 1, Makassar

Email: <sup>1</sup>andiriskameliunita@gmail.com, <sup>2</sup>najirah@handayani.ac.id, <sup>3</sup>nasrullah@handayani.ac.id

### Abstract

*This study aims to implement Customer Relationship Management (CRM) in the Cake and Dessert ordering information system. The research was conducted with a focus on the use of CRM to improve customer relationships, improve operational efficiency, and improve service quality in the context of businesses engaged in making and ordering cakes and desserts. There are several problems faced, such as the promotion process has not used a marketing strategy through the website, the reach of buyers is very limited, there is often a buildup of cakes and desserts which results in many expired cakes, there is no system that records order transactions, customer data. Research Design using UML, includes model use case diagrams, activity diagrams, sequence diagrams and class diagrams. The results showed that the implementation of CRM in the Cake and Dessert ordering information system provides a number of benefits, such as increased customer interaction, more effective customer data management, optimization of the order process, and increased customer satisfaction. This research provides important insights into CRM implementation in the cake and dessert ordering industry, and can be a reference for SMES who want to introduce or improve the use of CRM in their information systems abstract is a brief summary of a paper to help readers quickly ascertain the purpose of the study and according to research needs.*

**Keyword:** System, CRM, Cake and Dessert,UMKM.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam sistem informasi pemesanan Cake and Dessert. Penelitian dilakukan dengan fokus pada penggunaan CRM untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperbaiki kualitas layanan dalam konteks bisnis yang bergerak di bidang pembuatan dan pemesanan kue dan makanan penutup. Ada beberapa permasalahan yang dihadapi yaitu seperti proses promosi belum menggunakan strategi pemasaran melalui *website*, jangkauan pembeli sangat terbatas, sering terjadi penumpukan *cake and dessert* yang mengakibatkan banyaknya *cake* yang kadaluwarsa, belum adanya sistem yang mencatat transaksi pemesanan, data pelanggan. Desain Penelitian menggunakan UML, meliputi model *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram* dan *class diagram*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi CRM dalam sistem informasi pemesanan Cake and Dessert memberikan sejumlah manfaat, seperti peningkatan interaksi pelanggan, pengelolaan data pelanggan yang lebih efektif, pengoptimalan proses pemesanan, dan peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan wawasan penting tentang implementasi CRM dalam industri pemesanan kue dan makanan penutup, dan dapat menjadi acuan bagi UMKM yang ingin memperkenalkan atau meningkatkan penggunaan CRM dalam sistem informasi mereka.

**Kata Kunci:** Sistem, CRM, Cake and Dessert,UMKM

## 1. PENDAHULUAN

*Cake and Dessert* adalah salah satu Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang produksi dan penjualan kue dan makanan penutup. Seiring dengan pertumbuhan bisnisnya, *Cake and Dessert* menghadapi tantangan dalam mengelola sistem informasi pemesanan mereka. Dalam dunia bisnis yang kompetitif saat ini, penting bagi *Cake and Dessert* untuk menjaga kepuasan pelanggan serta memastikan pengalaman pelanggan yang baik. Oleh karena itu, implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam sistem informasi pemesanan mereka dapat menjadi solusi yang efektif untuk mengatasi tantangan ini[1],[2]. Sistem informasi pemesanan *Cake and Dessert* saat ini



menghadapi beberapa permasalahan yang memengaruhi efisiensi dan kepuasan pelanggan. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain adalah kurangnya integrasi antara data pelanggan, kesulitan dalam melacak riwayat pesanan, dan kurangnya komunikasi yang efektif dengan pelanggan. Ketidakmampuan untuk mengatasi permasalahan ini dapat berdampak negatif pada reputasi bisnis dan potensial kehilangan pelanggan[3].

*Customer Relationship Management* (CRM) adalah pendekatan bisnis yang berfokus pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan. CRM melibatkan pengelolaan interaksi dan hubungan dengan pelanggan dengan tujuan meningkatkan loyalitas pelanggan, retensi pelanggan, dan penjualan[4],[5]. Dalam konteks sistem informasi, CRM melibatkan penggunaan teknologi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data pelanggan guna memahami kebutuhan mereka serta memberikan pengalaman yang lebih personal dan relevan. Implementasi CRM pada sistem informasi pemesanan *Cake and Dessert* dapat memberikan sejumlah manfaat yang signifikan bagi UMKM[6],[7]. Pertama, CRM memungkinkan *Cake and Dessert* untuk mengintegrasikan data pelanggan dari berbagai sumber, seperti riwayat pesanan, preferensi produk, dan informasi kontak, sehingga memungkinkan UMKM untuk memahami pelanggan dengan lebih baik. Hal ini dapat memungkinkan personalisasi yang lebih baik dalam memberikan penawaran khusus dan rekomendasi produk yang sesuai dengan preferensi pelanggan. Dengan implementasi CRM, *Cake and Dessert* dapat meningkatkan layanan pelanggan. Dengan sistem informasi yang terintegrasi, UMKM dapat memberikan respons yang lebih cepat terhadap permintaan pelanggan, mengurangi kesalahan dalam proses pemesanan, dan memberikan transparansi yang lebih besar dalam status pesanan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang yang lebih kuat. CRM dapat membantu *Cake and Dessert* dalam menjaga dan meningkatkan retensi pelanggan. Dengan memahami preferensi pelanggan dan kebutuhan mereka, *Cake and Dessert* dapat memberikan pengalaman yang lebih personal dan relevan. Dengan menyediakan layanan yang berkualitas dan memenuhi harapan pelanggan, UMKM dapat membangun hubungan yang kuat dan loyalitas pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang puas cenderung kembali dan berpotensi menjadi pelanggan yang setia, yang pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan UMKM[8].

Selain manfaat tersebut, implementasi CRM pada sistem informasi pemesanan *Cake and Dessert* juga dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional[9],[10]. Dengan adanya integrasi data pelanggan dan proses yang terotomatisasi, UMKM dapat mengurangi kesalahan manusia dan waktu yang diperlukan dalam penanganan pesanan. CRM juga dapat membantu dalam perencanaan persediaan, pengelolaan inventaris, dan pengaturan jadwal produksi yang lebih efisien, sehingga mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas. Selain itu, dalam industri yang kompetitif seperti industri kue dan makanan penutup, penggunaan CRM dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi *Cake and Dessert*. Dengan memahami preferensi pelanggan, UMKM dapat melakukan segmentasi pasar yang lebih baik dan menargetkan penawaran yang tepat pada setiap segmen. CRM juga dapat membantu dalam mengidentifikasi tren pasar, pola pembelian pelanggan, serta melakukan analisis dan peramalan permintaan, sehingga memungkinkan *Cake and Dessert* untuk merespon dengan cepat dan mengambil keputusan yang lebih baik dalam pengembangan produk dan strategi pemasaran.

Dalam konteks yang lebih luas, implementasi CRM pada sistem informasi pemesanan *Cake and Dessert* juga dapat memberikan dampak positif dalam industri kuliner secara keseluruhan. Dengan memanfaatkan data pelanggan dan menerapkan praktik-praktik yang baik dalam manajemen hubungan pelanggan, UMKM dapat memperkuat dan memajukan industri ini. Dalam lingkungan bisnis yang saling terhubung dan kompetitif, pelanggan yang puas cenderung memberikan rekomendasi kepada orang lain, sehingga dapat membantu memperluas pangsa pasar dan mendukung pertumbuhan industri secara keseluruhan[11],[12],[13].

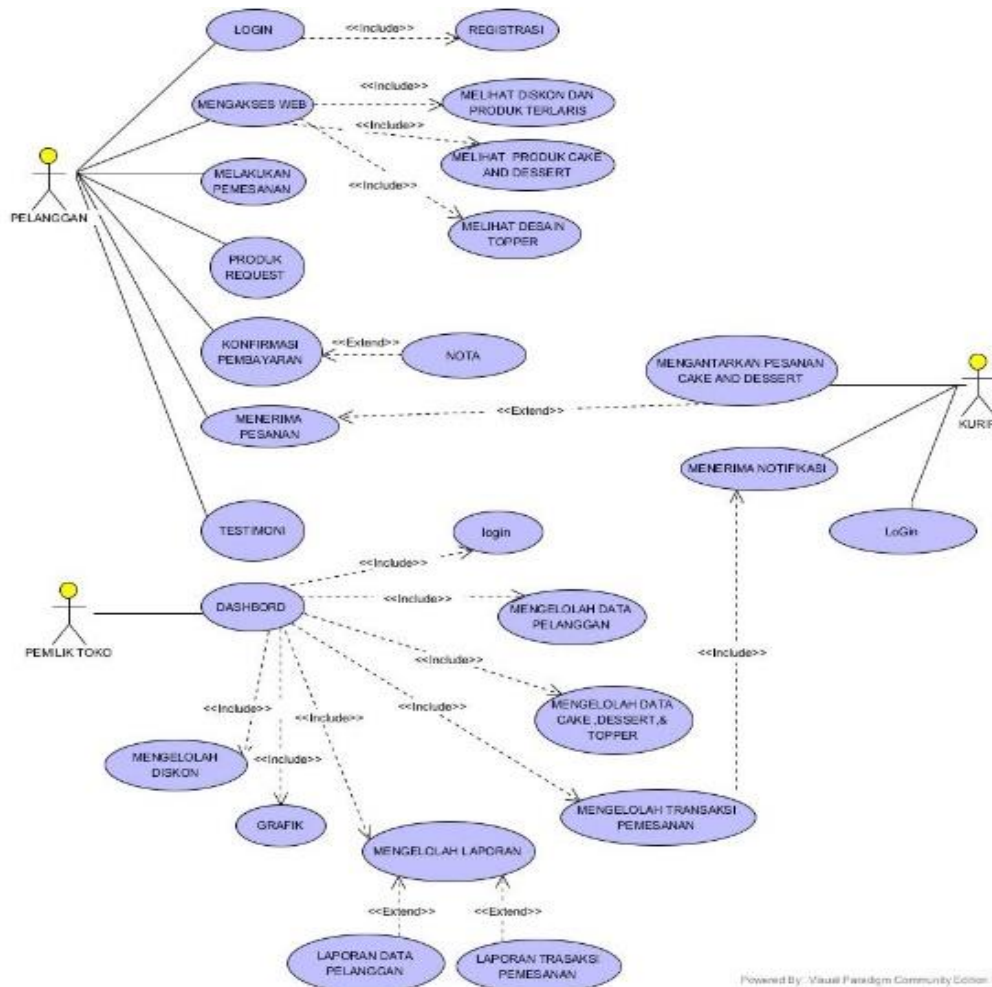
Penelitian yang berkaitan dengan implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dirancang oleh Muhammad dkk “*Implementasi Customer Relationship Management* (CRM) pada Sistem Informasi Pemasaran dengan Menggunakan *Framework React.JS* Berbasis Website”, selanjutnya Prasetya dan Agung “*Implementasi Customer Relationship Management* (CRM) Pada Sistem Informasi *Wedding Organizer*”, Nugraha dan Rika “*Rancang Bangun Sistem CRM* (Customer Relationship Management) Berbasis Web Dengan Pola MVC”, Amin dkk “*Implementasi CRM* (*Customer Relationship Management*) pada Sistem Informasi Reservasi Fotografi Berbasis Web di Toko Aini Photo Kuningan”, Setiawan dan Rohmat “*Perancangan Media Monitoring Untuk Pengguna Aplikasi CRM Dynamics 365 Modul Service Dengan Metode Design Thinking Di PT. United Tractors Pandu Engineering*”, dari kelima penelitian diatas fokus kepada pemanfaatan framework, pemesanan, pemanfaatan SMS Gateway, media media monitoring[14],[15],[16],[17],[18]. Sedangkan penelitian yang dilakukan adalah untuk meningkatkan jumlah pelanggan, jangkauan layanan, Kualitas layanan dan efektifitas pelayanan.

## 2. METODE PENELITIAN

Pengembangan perangkat lunak dan pihak terkait di *Cake and Dessert* dalam merancang modul CRM yang sesuai dengan kebutuhan. Proses pengembangan modul CRM dapat melibatkan langkah-langkah berikut:



- a. Analisis Kebutuhan yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan spesifik yang perlu dipenuhi oleh modul CRM. Analisis ini melibatkan pemahaman mendalam tentang tujuan implementasi CRM, tantangan yang dihadapi oleh *Cake and Dessert*, dan kebutuhan pelanggan.
- b. Perencanaan dan Desain: Berdasarkan analisis kebutuhan, maka dilakukan perencanaan dan merancang modul CRM. Hal ini meliputi desain antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah digunakan, pemetaan alur kerja yang efisien, dan integrasi dengan komponen sistem yang ada seperti gambar berikut:



**Gambar 1.** Usecase Diagram Sistem

Berdasarkan Gambar 1 *Usecase diagram* sistem menjelaskan bahwa terdapat 3 aktor yaitu Pelanggan, Admin/Pemilik Toko, Kurir dimana Admin/Pemilik Toko dapat mengelola data pelanggan, data produksi, data pemesanan, data diskon, grafik penjualan dan laporan, Pelanggan dapat melakukan pesanan, pembayaran, testimoni sedangkan kurir melakukan pengantaran dan menerima notifikasi pesanan.

- c. Pengembangan Perangkat Lunak: Setelah dilakukan perencanaan dan desain selesai, maka akan dimulai mengembangkan modul CRM. Menggunakan bahasa pemrograman dan platform yang sesuai untuk mengimplementasikan fitur dan fungsionalitas yang telah direncanakan sebelumnya. Selama proses pengembangan, harus memperhatikan bahwa modul CRM berintegrasi dengan sistem informasi pemesanan yang ada dengan baik.
- d. Pengujian dan Pemeliharaan: Setelah modul CRM selesai dikembangkan, langkah selanjutnya adalah mengujinya secara menyeluruh untuk memastikan kinerja yang baik dan keakuratan data. Pengujian meliputi uji fungsionalitas, uji integrasi. Jika ada kekurangan atau masalah yang ditemukan selama pengujian, maka harus melakukan perbaikan dan pemeliharaan yang diperlukan.



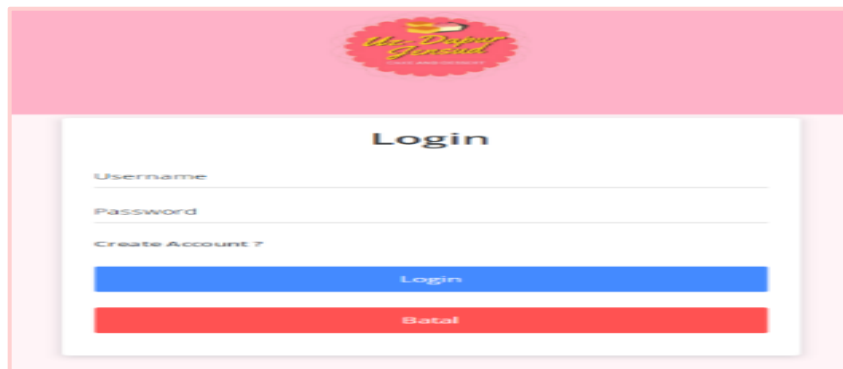
### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Informasi Pemesanan *Cake and Dessert* adalah sebuah aplikasi atau platform yang dirancang untuk memudahkan proses pemesanan dan manajemen pemesanan *cake* dan makanan penutup (*dessert*). Sistem ini mencakup berbagai fitur dan fungsi yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan secara online dan memberikan kemudahan bagi pemilik usaha dalam mengelola pesanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Berikut adalah beberapa fitur yang dapat dimasukkan ke dalam Sistem Informasi Pemesanan *Cake and Dessert*:

- a. Pemesanan Online: Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan secara online melalui platform yang tersedia, seperti situs web atau aplikasi mobile. Pelanggan dapat melihat daftar produk *cake* dan *dessert* yang tersedia, memilih variasi atau ukuran yang diinginkan, menambahkan ke keranjang belanja, dan melakukan pembayaran.
- b. Manajemen Produk: Sistem ini menyediakan fitur untuk mengelola daftar produk *cake* dan *dessert* yang ditawarkan. Pemilik usaha dapat menambahkan, mengedit, atau menghapus produk, mengatur harga, menentukan ketersediaan stok, dan menampilkan gambar dan deskripsi produk.
- c. Penjadwalan Pesanan: Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk memilih tanggal dan waktu pengiriman atau pengambilan pesanan. Pelanggan dapat memilih slot waktu yang tersedia sesuai dengan kebutuhan mereka.
- d. Pengelolaan Stok: Sistem ini memantau ketersediaan stok produk. Ketika sebuah pesanan diterima oleh penjual, maka sistem secara otomatis mengurangi stok yang tersedia. Hal ini memungkinkan pemilik usaha untuk mengelola persediaan dengan lebih efektif, menghindari kehabisan stok, atau menginformasikan kepada pelanggan jika produk tertentu tidak tersedia.
- e. Konfirmasi Pesanan: Sistem ini mengirimkan konfirmasi pesanan kepada pelanggan setelah mereka menyelesaikan proses pemesanan. Konfirmasi ini berisi rincian pesanan, tanggal dan waktu pengiriman atau pengambilan, serta informasi pembayaran.
- f. Pembayaran Online: Sistem ini mendukung pembayaran online melalui berbagai metode, seperti, transfer bank, atau pembayaran melalui aplikasi pembayaran digital yang memudahkan proses transaksi dan mengurangi kerumitan administratif.
- g. Manajemen Pelanggan: Sistem ini menyimpan informasi pelanggan, termasuk nama, alamat, nomor telepon, dan riwayat pesan sebelumnya. Hal ini memungkinkan pemilik usaha untuk melacak pelanggan, memberikan layanan yang lebih personal, dan memudahkan proses pemesanan berulang.
- h. Laporan: Sistem ini menyediakan laporan yang membantu pemilik usaha dalam melihat data penjualan, tren pemesanan, preferensi pelanggan, dan kinerja bisnis secara keseluruhan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengambil keputusan strategis, mengidentifikasi peluang tingkat permintaan, mengidentifikasi produk atau variasi yang paling populer, dan mengoptimalkan operasi bisnis.
- i. Interaksi Pelanggan: Sistem ini dapat menyediakan fitur interaksi pelanggan, seperti kotak komentar atau ulasan produk. Pelanggan dapat memberikan umpan balik atau ulasan tentang produk dan pengalaman mereka, yang dapat membantu pemilik usaha dalam memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan serta meningkatkan kualitas produk dan layanan.
- j. Pengiriman dan Pengambilan Pesanan: Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk memilih opsi pengiriman atau pengambilan pesanan. Pemilik usaha dapat menyediakan opsi pengiriman melalui jasa kurir atau layanan pengiriman makanan, serta opsi pengambilan langsung di toko atau lokasi tertentu. Sistem ini memastikan kelancaran proses pengiriman atau pengambilan pesanan dan memberikan fleksibilitas kepada pelanggan.
- k. Layanan Pelanggan: Sistem ini dapat menyediakan layanan pelanggan yang efektif, seperti fitur chat atau dukungan pelanggan melalui email atau telepon. Hal ini memungkinkan pelanggan untuk mengajukan pertanyaan, memberikan umpan balik, atau mengatasi masalah dengan pesanan mereka. Layanan pelanggan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan dan membantu membangun hubungan yang langgeng dengan mereka.

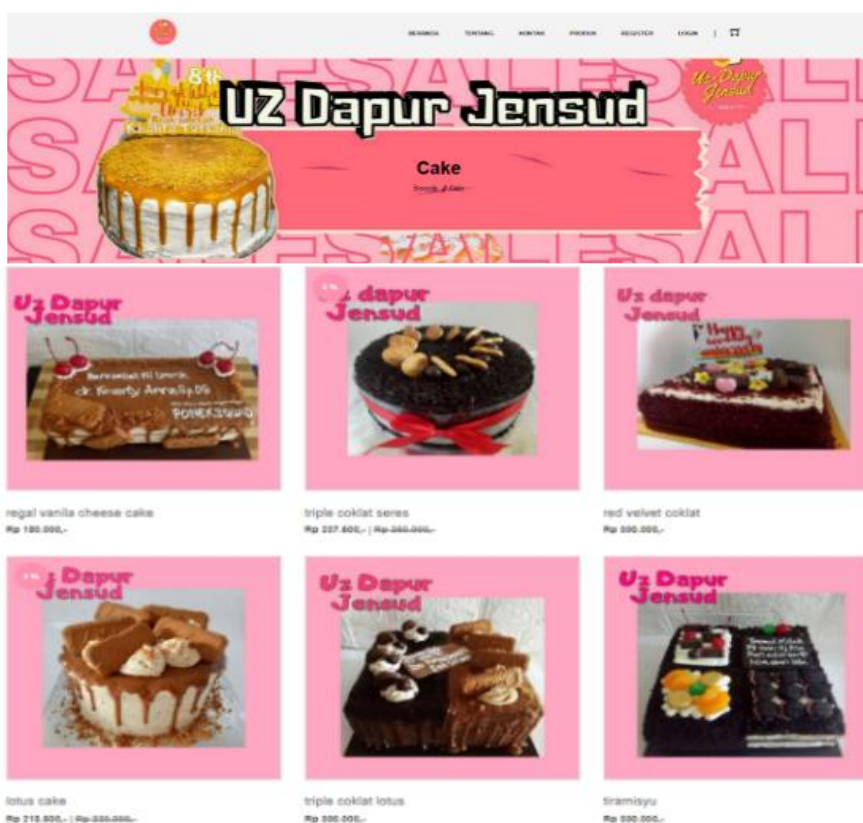
#### 3.1 Tampilan Aplikasi

Halaman login digunakan user untuk menginput *username* dan *password* yang berdasarkan registrasi yang dilakukan



Gambar 2. Tampilan *Login* User

Tampilan halaman *output* produk *Cake* terdapat beberapa produk yang telah ditambahkan oleh admin *Cake* and *Dessert*.



Gambar 3. Tampilan Output Produk *Cake*

Tampilan halaman keranjang, *user* dapat menambah daftar belanjaan dengan cara klik tombol *lanjut belanja* lalu jika ingin menghapus daftar belanjaan, *user* dapat menekan tombol (x) pada tab *aksi*.



Keranjang

Daftar Keranjang Anda.

KODE PRODUK	NAMA	JUMLAH	HARGA	DISKON	SUB TOTAL	AKSI
KDP-C-002	triple coklat seres	<input type="text" value="1"/>	255.000	5 %	242.500	<a href="#">i</a> <a href="#">x</a>
KDP-D-006	puding susu strowbery	<input type="text" value="1"/>	15.000	0 %	15.000	<a href="#">x</a>

LANJUT BELANJA

**Gambar 4.** Tampilan keranjang

### 3.1.4 Tampilan halaman *checkout*

Tampilan halaman *checkout*, *user* mengisi data diri untuk memastikan alamat pengantaran dan nomor telepon dapat dihubungi ketika kurir akan melakukan pengantaran produk cake and dessert

1. PEMESANAN

Kode Order

Nama \*

E-Mail \*



No. Telepon \*

**Gambar 5.** Tampilan halaman *checkout*

### 3.1.5 Tampilan halaman detail pembayaran

Pada tampilan halaman detail pembayaran pelanggan dapat melihat status bayar yang telah dilakukan, pelanggan dapat melihat pada menu riwayat dengan menekan tombol *taxtbox* nota .



No	Detail	Gambar	Nama	Jumlah	Harga	Diskon	Sub Total
1			triple coklat oes	1	Rp 250.000,-	5%	Rp 247.500,-
2			puding susu strobery	1	Rp 15.000,-	0%	Rp 15.000,-
Total							Rp 262.500,-
Ongkos Kirim							Rp 20.000,-
Grand Total							Rp 282.500,-

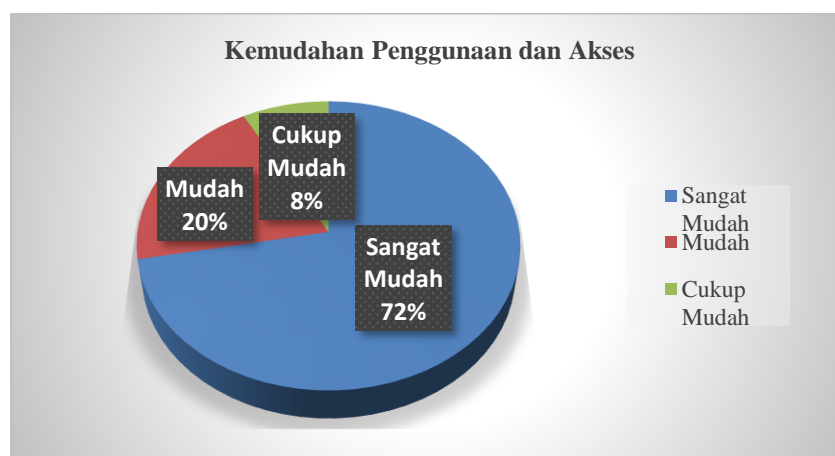
**Gambar 6.** Tampilan halaman detail pembayaran

Implementasi Sistem Informasi Pemesanan Cake and Dessert membawa banyak manfaat bagi pemilik usaha, termasuk efisiensi operasional, peningkatan pelayanan pelanggan, pengelolaan inventaris yang lebih baik, dan pemantauan kinerja bisnis. Dengan menggunakan sistem ini, pemilik usaha dapat meningkatkan produktivitas, memperluas basis pelanggan, dan mengoptimalkan pendapatan mereka. Selain itu, pelanggan juga akan mendapatkan pengalaman yang lebih nyaman, cepat, dan personal dalam melakukan pemesanan dan mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Dengan hasil implementasi CRM yang berhasil dalam sistem pemesanan Cake and Dessert, UMKM dapat mengoptimalkan layanan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Penting untuk terus memantau dan mengevaluasi hasil implementasi CRM serta melakukan perbaikan yang diperlukan untuk memastikan kesuksesan jangka panjang dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan keberhasilan bisnis.

**3.2 Hasil Survey dari pengguna**

Pada tahap implementasi dilakukan beberapa survey kepada pengguna yang terdiri dari 20 item pertanyaan yang terkait dengan kemudahan akses, penggunaan aplikasi, manfaat aplikasi, keuntungan menggunakan aplikasi. Dari beberapa pertanyaan yang ada, dapat disimpulkan bahwa dari 25 responden yang berpartisipasi dalam survey menyatakan bahwa aplikasi ini sangat mudah diakses dan digunakan 72% responden menjawab sangat mudah digunakan dan diakses dan 20% responden menjawab mudah digunakan dan diakses dan 8% menyakan cukup mudah digunakan dan diakses seperti yang ditampilkan dalam gambar 7.



**Gambar 7.** Hasil Survey kemudahan penggunaan dan akses



#### 4. KESIMPULAN

Dalam implementasi CRM, terdapat beberapa komponen yang diintegrasikan dalam sistem informasi pemesanan, seperti manajemen kontak pelanggan, analisis data pelanggan, pelacakan pesanan, pelaporan, dan interaksi pelanggan yang personal. Melalui penggunaan modul CRM yang terintegrasi, UMKM dapat mencapai berbagai manfaat, termasuk peningkatan kualitas layanan pelanggan, dan peningkatan efisiensi operasional. Hasil implementasi CRM menunjukkan perbaikan yang signifikan dalam kinerja UMKM, termasuk peningkatan kepuasan pelanggan, peningkatan penjualan, efisiensi operasional. Selain itu, statistik penggunaan modul CRM juga menunjukkan adopsi yang baik dari tim penjualan, layanan pelanggan, dan manajemen. Dalam evaluasi keberhasilan implementasi CRM, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap hasil implementasi, tanggapan pelanggan, serta perbandingan kinerja sebelum dan setelah implementasi. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi keberhasilan implementasi, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, dan merumuskan rencana tindak lanjut. Secara keseluruhan, implementasi CRM pada sistem informasi pemesanan *Cake and Dessert* memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan efisiensi operasional. Dengan memperhatikan evaluasi dan rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini, UMKM dapat terus meningkatkan implementasi CRM dan mencapai keunggulan kompetitif dalam industri makanan dan minuman.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. H. Komang Sri Utami, Made Liandana, "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Apotek Dalam Peningkatan Pelayanan," *ACADEMIA*, vol. 3, no. 1, 2017.
- [2] C. Rizal, M. Zen, T. Maulariqa Insani, and M. Taufiq Rustam, "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Rawat Jalan dan Rawat Inap Pada Klinik Zaky Sinar Husada," *Algoritma. J. Ilmu Komput. dan Inform.*, vol. 6341, no. April, 2021.
- [3] G. Zulfata, N. H. Wardani, and A. H. Brata, "Pengembangan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Pada Toko Sepatu Aneka Sport Malang Dengan Metode Kerangka Kerja Dynamic CRM," *Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 4, 2018.
- [4] P. Y. Yarcana, I. M. A. D. Suarjaya, and I. P. A. Bayupati, "Penerapan E-CRM dengan Dukungan Sistem Informasi pada Event Organizer Berbasis Android," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, 2020, doi: 10.24843/jim.2020.v08.i01.p03.
- [5] A. U. Zailani, "Perancangan Sistem Informasi Customers Relationship Management Berbasis Web," *J. Informatics Commun. Technol.*, vol. 1, no. 2, 2019, doi: 10.52661/j\_ict.v1i2.36.
- [6] D. W. Priyambodo and Jeffri Alfa Razaq, "RANCANG BANGUN CRM DENGAN API TELEGRAM PADA SISTEM INFORMASI PELAYANAN," *J. Manaj. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 6, no. 1, 2023, doi: 10.36595/misi.v6i1.695.
- [7] N. Sitohang, "Penerapan Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Penjualan (Studi Kasus Lavas Kopi Kisaran)," *Ready Star -2*, vol. 2, no. 1, 2019.
- [8] E. Rosinta and D. Hasibuan, "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi Penjualan Berbasis Web PT. Buana Telekomindo," *J. TIMES (Technology Informatics Comput. Syst.)*, vol. VII, no. 1, 2018.
- [9] A. Sitorus, I. Kamil Siregar, and S. Sudarmin, "Implementasi CRM Dalam Meningkatkan Pelanggan Pada All Olshop Tanjungbalai," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 3, 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i3.2961.
- [10] J. Fernando, I. R. Indra Astutik, and H. Setiawan, "Rancang Bangun Aplikasi Sistem Informasi Carwash & Autocare Berbasis Android Pada Mahkota Motor Jaya Makmur," *J. Teknoinfo*, vol. 17, no. 1, p. 127, 2023, doi: 10.33365/jti.v17i1.2294.
- [11] F. H. Alqorni and H. Patrie, "IMPLEMENTASI E-CRM (ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN DAN PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI NEGERI MINA UTAMA," *IDEALIS Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 1, 2020, doi: 10.36080/idealis.v3i1.1700.
- [12] A. M. Elthahir, T. M. Ahmed, H. Ahmed, and T. A. Abdalfadil, "Comparative study of customer relationship management (CRM) and electronic customer relationship management (E-CRM)," *Int. J. Adv. Appl. Sci.*, vol. 8, no. 7, 2021, doi: 10.21833/ijaas.2021.07.001.
- [13] H. G. Kim and Z. Wang, "Defining and measuring social customer-relationship management (CRM) capabilities," *J. Mark. Anal.*, vol. 7, no. 1, 2019, doi: 10.1057/s41270-018-0044-8.
- [14] F. Muhammad, I. Fitri, and R. Nuraini, "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Informasi Pemasaran dengan Menggunakan Framework React.JS Berbasis Website," *J. JTik (Jurnal Teknol. Inf. dan Komunikasi)*, vol. 6, no. 1, 2022, doi: 10.35870/jtik.v6i1.392.
- [15] A. Prasetya, "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Wedding Organizer," *J. Univ. Nusant. PGR Kediri*, vol. 549, 2017.
- [16] R. Nugraha, "RANCANG BANGUN SISTEM CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) BERBASIS WEB DENGAN POLA MVC," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 1, 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i1.1388.
- [17] A. I. Amin, E. Darmawan, and H. Budianto, "Implementasi CRM (Customer Relationship Management) pada Sistem





- Informasi Reservasi Fotografi Berbasis Web di Toko Aini Photo Kuningan,” *J. Sist. dan Inform.*, vol. 9, 2018.
- [18] R. Setiawan, “PERANCANGAN MEDIA MONITORING UNTUK PENGGUNA APLIKASI CRM DYNAMICS 365 MODUL SERVICE DENGAN METODE DESIGN THINKING DI PT UNITED TRACTORS PANDU ENGINEERING,” *Technologic*, vol. 12, no. 2, 2021, doi: 10.52453/t.v12i2.339.