

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA
SISTEM INFORMASI RESERVASI RESTORAN JOGLO TIGA PUTRI
BERBASIS WEB**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata I (S.1) Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Oleh :

LILIS WAHYU INDAH SARI

NIM : 171250000240

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA JEPARA
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Skripsi saudara:

Nama : Lilis Wahyu Indah Sari

NIM : 171250000240

Program Studi : Sistem Informasi

Judul : Implementasi Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Reservasi Restoran Joglo Tiga Putri Berbasis Web

Skripsi ini Telah disetujui pembimbingan dan siap untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji program Sarjana Strata I (S1) Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Demikian harap menjadikan maklum

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Jepara, 27 September 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Noor Azizah, M.Kom.

NIDN. 0607019001



Danang Mahendra, M.Kom.

NIDN. 0614128602

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Implementasi Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Reservasi Restoran Joglo Tiga Putri Berbasis Web” Karya :

Nama : Lilis Wahyu Indah Sari

NIM : 171250000240

Program Studi : Sistem Informasi

Telah diujikan dan dipertahankan dalam sidang oleh Dewan Penguji Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara dan dinyatakan lulus pada tanggal : 14 Oktober 2021

Selanjutnya dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S.1) Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Sains dan Teknologi UNISNU Jepara Tahun Akademik 2021/2022.

Jepara, 18 Oktober 2021

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,


Noor Azizah, M.Kom.


Danang Mahendra, M.Kom.


NIDN. 0607019001

NIDN. 0614128602

Penguji I,

Penguji II,


Agus Sahlan Akbar, M.Kom.


Joko Minardi, M.Kom.

NIDN. 0618087603

NIDN. 0610067301

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi


Dias Prihatmoko, S.T., M.Eng

NIDN. 0612128302

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lilis Wahyu Indah Sari

NIM : 171250000240

Program Studi : Sistem Informasi

Saya menyatakan dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, bahwa skripsi yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I (S1) Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara merupakan hasil karya saya sendiri yang jauh dari plagiarisme dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana dari Perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Selanjutnya saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Sains dan Teknologi UNISNU Jepara apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dari pernyataan ini.

Jepara, 27 September 2021



Lilis Wahyu Indah Sari

NIM.171250000240

ABSTRAK

Judul : Implementasi Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Reservasi Restoran Joglo Tiga Putri Berbasis Web.

Penulis : Lilis Wahyu Indah Sari

NIM : 171250000240

Prodi : Sistem Informasi

Pembimbing I : Noor Azizah, M.Kom

Pembimbing II : Danang Mahendra, M.Kom

Penguji I : Agus Subhan Akbar, M.Kom

Penguji II : Joko Minardi, M.Kom

Tanggal Ujian : 14 Oktober 2021

Persaingan bisnis dibidang restoran semakin sulit, banyak sekali muncul kompetitor yang membawa ide-ide baru dan inovasi tercanggih setiap saat. Jika pelanggan belum puas dengan layanan yang diberikan restoran pada saat ini, maka pelanggan akan mudah berpindah pada restoran lain. Dengan adanya metode *Customer Relationship Management* diharapkan dapat mendorong loyalitas pelanggan, mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi biaya, meningkatkan *time to market* serta meningkatkan pendapatan. Terdapat beberapa fitur *Customer Relationship Management* seperti seperti Saluran Alternatif, *Membership*, *Introducing For First time User*, *Online Purchasing*, *Preview Product*, *Member Benefits*, *Account Information*, *Company history/profile*, *User Friendly*. Hasil dari penelitian menggunakan dua pengujian yaitu pengujian sistem dengan menggunakan *blackbox testing* dan pengujian *Customer Relationship Management* dengan menggunakan ISO 9126 dengan hasil sebesar 3,06 dan 3,33 dapat dikategorikan baik dan sangat baik yang artinya aplikasi yang telah dibuat sudah layak untuk digunakan pada Restoran Joglo Tiga Putri

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, Restoran Joglo Tiga Putri

MOTTO

“Habis gelap terbitlah terang”. (R.A Kartini)

“Hal-hal terbaik dan terindah di dunia ini tidak bisa dilihat atau disentuh.Semuanya harus dirasakan dengan hati”. (Helen Keller)

“Segala sesuatu pasti ada jalannya, selalu semangat dan berusaha”. (Unknown)



PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Penelitian ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia ilmu yang bermanfaat serta kelancaran dan kesabaran dalam membuat skripsi ini selesai.
2. Kepada kedua orang tua yang selalu senantiasa menyayangi, mendoakan dan memberikan dukungan lahir dan batin, semoga Allah SWT memberikan umur yang panjang untuk beliau.
3. Terimakasih untuk kedua kakak laki-laki yang selalu memberikan dukungan semangat yang sangat luar biasa kepada adik tercintanya.
4. Terima Kasih kepada Bapak Ibu Dosen yang selalu senantiasa sabar dalam mengajarkan ilmunya sampai akhir skripsi ini selesai
5. Untuk sahabat-sahabatku Vanni, Mas Fikri, Rosyad, Nina, Liya, Tri, Miftah, Yogie, Haris, Mbak Nadia dan Mbak Ale yang selalu memberikan dukungan semangat yang luar biasa dan memacu semangat untuk terus berusaha menjadi yang terbaik.
6. Terima Kasih kepada teman-teman yang membantu dan memberikan masukan dalam pembuatan skripsi ini sampai selesai.
7. Terima Kasih kepada teman-teman Sistem Informasi yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga tugas akhir ini dapat penulis selesaikan. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan program pendidikan Sarjana (S1) pada program studi Sistem Informasi Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara (UNISNU JEPARA). Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga tugas akhir ini dapat penulis selesaikan. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan program pendidikan Sarjana (S1) pada program studi Sistem Informasi Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara (UNISNU JEPARA). Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Sa'dullah Assaidi, M.Ag. selaku Rektor UNISNU Jepara.
2. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi, (kemdikbud ristestek), yang mengadakan Program Penguatan Talenta Inovasi Indonesia, dalam meningkatkan daya saing dan inovasi bangsa.
3. Bapak Dias Prihatmoko, S.T., M.Eng. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UNISNU Jepara.
4. Bapak Danang Mahendra, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UNISNU Jepara.
5. Ibu Noor Azizah, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, petunjuk dan saran-saran yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan laporan ini.
6. Bapak Danang Mahendra, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, petunjuk dan saran-saran yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan laporan ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UNISNU Jepara.

8. Seluruh anggota Restoran Joglo Tiga putri yang terlibat dalam penelitian penyusunan laporan skripsi.
9. Semua teman-teman seperjuangan yang juga turut membantu hingga laporan ini selesai dan terima kasih atas kebersamaan yang telah terjalin selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu
Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya UNISNU Jepara dan pelaku usaha mikro kecil menengah di kabupaten jepara.

Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini sehingga dapat menambah wawasan penulis. Semoga Allah S.W.T senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Jepara, 27 September 2021

Penulis,

Lilis Wahyu Indah Sari



DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Studi	6

2.2	Tinjauan Pustaka	8
2.2.1	Sistem Informasi	8
2.2.2	Definisi Customer Relationship Management (CRM).....	9
2.2.3	Tujuan Customer Relationship Management (CRM)	9
2.2.4	Fitur-fitur Customer Relationship Management (CRM).....	11
2.2.5	Indikator Customer Relationship Management (CRM).....	13
2.2.6	Reservasi Restoran Online	14
2.2.7	Web Server.....	14
2.2.8	PHP	15
2.2.9	XAMPP	15
2.2.10	MySQLi.....	15
2.2.11	Flowchart.....	16
2.2.12	Entity Relationship Diagram (ERD)	18
2.2.13	Kardinalitas	18
2.2.14	Context Diagram	20
2.2.15	Data Flow Diagram (DFD)	21
2.2.16	Blackbox Testing	22
2.2.17	ISO 9126	22
BAB III.....		24
METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Bahan dan Alat Penelitian	24
3.1.1	Bahan Penelitian.....	24
3.1.2	Alat Penelitian.....	24
3.2	Prosedur Penelitian.....	25
3.3	Metode Pengumpulan Data	28

3.3.1	Observasi.....	28
3.3.2	Wawancara.....	29
3.3.3	Studi Kasus.....	29
3.4	Metode Pengembangan Perangkat Lunak	29
3.5	Analisis Kebutuhan	31
3.5.1.	Analisis Kebutuhan Fungsional	31
3.5.2.	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	31
3.6	Perancangan.....	32
3.6.1	Perancangan <i>Database</i>	32
3.6.2	Perancangan Sistem	38
3.6.3	Perancangan User Interface.....	44
BAB IV	63
HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1	Implementasi Sistem	63
4.2	Implementasi <i>Database</i>	63
4.3	Implementasi User Interface.....	67
4.4	Pengujian	85
4.4.1.	Pengujian Sistem.....	85
4.4.2.	Pengujian CRM (Customer Relationship Management).....	102
4.5	Pembahasan	111
BAB V	113
PENUTUP	113
5.1	Kesimpulan.....	113
5.2	Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	114



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kardinalitas <i>one to one</i>	19
Gambar 2. 2 Kardinalitas <i>one to many</i>	19
Gambar 2. 3 Kardinalitas <i>many to one</i>	19
Gambar 2. 4 Kardinalitas <i>many to many</i>	20
Gambar 3. 1 Prosedur penelitian.....	25
Gambar 3. 2 FOD sistem yang berjalan.....	27
Gambar 3. 3 Metode <i>waterfall</i>	29
Gambar 3. 4 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	33
Gambar 3. 5 Relasi tabel.....	37
Gambar 3. 6 Flowchart sistem yang diusulkan.....	39
Gambar 3. 7 <i>Context diagram</i>	40
Gambar 3. 8 DFD level 0.....	41
Gambar 3. 9 DFD level 1 proses 1.....	42
Gambar 3. 10 DFD level 1 proses 2.....	43
Gambar 3. 11 DFD level 1 proses 3.....	43
Gambar 3. 12 DFD level 1 proses 4.....	43
Gambar 3. 13 Tampilan Awal.....	44
Gambar 3. 14 Halaman login.....	45
Gambar 3. 15 Halaman buat akun pelanggan.....	46
Gambar 3. 16 Halaman dashboard pelanggan.....	47
Gambar 3. 17 Halaman Produk Pelanggan.....	47
Gambar 3. 18 Halaman order pelanggan.....	48
Gambar 3. 19 Halaman order meja pelanggan.....	49
Gambar 3. 20 Halaman pilih kursi pelanggan.....	50
Gambar 3. 21 Halaman order makanan pelanggan.....	50
Gambar 3. 22 Halaman detail pemesanan pelanggan.....	51
Gambar 3. 23 Halaman tukar poin.....	52
Gambar 3. 24 Halaman kotak saran.....	52
Gambar 3. 25 Halaman dashboard admin.....	53

Gambar 3. 26 Halaman Data Akun	54
Gambar 3. 27 Halaman Input Kategori Produk	54
Gambar 3. 28 Halaman input produk.....	55
Gambar 3. 29 Halaman input meja	56
Gambar 3. 30 Halaman order admin	56
Gambar 3. 31 Halaman list order admin	57
Gambar 3. 32 Halaman list order produk.....	58
Gambar 3. 33 Halaman verifikasi pembayaran.....	58
Gambar 3. 34 Halaman request.....	59
Gambar 3. 35 Halaman profil admin.....	60
Gambar 3. 36 Halaman dashboard owner.....	60
Gambar 3. 37 Halaman laporan owner	61
Gambar 3. 38 Halaman kotak saran owner.....	61
Gambar 3. 39 Halaman profil owner.....	62
Gambar 4. 1 Tabel detail pemesanan	63
Gambar 4. 2 Tabel kategori.....	64
Gambar 4. 3 Tabel meja	64
Gambar 4. 4 Tabel pembayaran	64
Gambar 4. 5 Tabel pemesanan	65
Gambar 4. 6 Tabel produk	65
Gambar 4. 7 Tabel rating	65
Gambar 4. 8 Tabel request.....	66
Gambar 4. 9 Tabel saran	66
Gambar 4. 10 Tabel tukar poin	66
Gambar 4. 11 Tabel user	67
Gambar 4. 12 Tampilan depan	68
Gambar 4. 13 Halaman login	68
Gambar 4. 14 Halaman buat akun pelanggan	69
Gambar 4. 15 Halaman dashboard pelanggan.....	70
Gambar 4. 16 Halaman produk pelanggan.....	70
Gambar 4. 17 Halaman order pelanggan.....	71

Gambar 4. 18 Halaman order meja pelanggan.....	72
Gambar 4. 19 Halaman pilih kursi	72
Gambar 4. 20 Halaman order produk pelanggan	73
Gambar 4. 21 Halaman detail pemesanan.....	74
Gambar 4. 22 Halaman tukar poin	74
Gambar 4. 23 Halaman kotak saran pelanggan.....	75
Gambar 4. 24 Halaman dashboard admin	76
Gambar 4. 25 Halaman data akun	76
Gambar 4. 26 Halaman Input Kategori	77
Gambar 4. 27 Halaman input produk.....	78
Gambar 4. 28 Halaman input meja	78
Gambar 4. 29 Halaman order admin	79
Gambar 4. 30 Halaman list order produk.....	80
Gambar 4. 31 Halaman list order produk.....	80
Gambar 4. 32 Halaman verifikasi pembayaran.....	81
Gambar 4. 33 Halaman request.....	82
Gambar 4. 34 Halaman profil admin.....	82
Gambar 4. 35 Halaman dashboard owner.....	83
Gambar 4. 36 Halaman laporan admin	83
Gambar 4. 37 Halaman kotak saran owner	84
Gambar 4. 38 Halaman profil owner.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol <i>Flowchart</i>	16
Tabel 2. 2 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	18
Tabel 2. 3 Simbol Context Diagram	20
Tabel 2. 4 Simbol Data Flow Diagram (DFD).....	21
Tabel 3. 1 Tabel analisis kebutuhan non fungsional	31
Tabel 3. 2 Tabel detail pemesanan	34
Tabel 3. 3 Tabel kategori	34
Tabel 3. 4 Tabel meja.....	34
Tabel 3. 5 Tabel pembayaran.....	34
Tabel 3. 6 Tabel Pemesanan.....	35
Tabel 3. 7 Tabel produk	35
Tabel 3. 8 Tabel rating	36
Tabel 3. 9 Tabel request	36
Tabel 3. 10 Tabel saran	36
Tabel 3. 11 Tabel tukar poin	36
Tabel 3. 12 Tabel <i>user</i>	36
Tabel 4. 1 Hasil pengujian sistem dengan metode <i>blackbox</i>	86
Tabel 4. 2 Bobot penilaian	95
Tabel 4. 3 Hasil pengujian pelanggan	96
Tabel 4. 4 Hasil pengujian admin	98
Tabel 4. 5 Hasil pengujian owner	100
Tabel 4. 6 Hasil pengujian	102
Tabel 4. 7 Bobot parameter pengujian	103
Tabel 4. 8 pengujian sistem CRM.....	104
Tabel 4. 9 Bobot penilaian	109
Tabel 4. 10 Hasil pengujian CRM.....	109

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 catatan bimbingan dan konsultasi pembimbing I.....	116
Lampiran 2 catatan bimbingan dan konsultasi pembimbing II.....	118
Lampiran 3 surat keterangan penelitian	120
Lampiran 4 Daftar menu	121
Lampiran 5 Kunjungan ke lokasi penelitian	135
Lampiran 6 Letak meja	136
Lampiran 7 Hasil Kuisoner pengujian sistem pelanggan, Admin dan Owner ...	137
Lampiran 8 hasil pengujian CRM.....	138
Lampiran 9 Link kuesioner google form	139

