



LAPORAN TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM)* PADA SISTEM PELAYANAN
WEDDING ORGANIZER BERBASIS WEB MENGGUNAKAN
CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT) SEBAGAI
INDIKATOR KEPUASAN PELANGGAN**

**ANDI NURCAHYO
NIM. 202053230**

DOSEN PEMBIMBING
Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom
Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

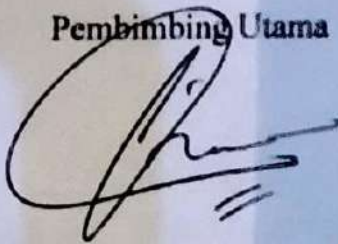
**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*
PADA SISTEM PELAYANAN *WEDDING ORGANIZER* BERBASIS WEB
MENGUNAKAN *CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT)* SEBAGAI
INDIKATOR KEPUASAN PELANGGAN**

**ANDI NURCAHYO
NIM. 202053230**

Kudus, 1 Agustus 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama



**Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0627018502**

Pembimbing Pendamping



**Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0004047501**

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir



**Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0004047501**

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* PADA SISTEM PELAYANAN *WEDDING ORGANIZER* BERBASIS WEB MENGUNAKAN *CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT)* SEBAGAI INDIKATOR KEPUASAN PELANGGAN

ANDI NURCAHYO
NIM. 202053230

Kudus, 24 Agustus 2024

Menyetujui,

Ketua Penguji

Setiawan, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 06070667001

Anggota Penguji I

Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0627018502

Anggota Penguji II

Dr.Ir.Muhammad Arifin, S.Kom,M.Kom
NIDN. 0621048301

Mengetahui,

Plt. Dekan Fakultas Teknik



Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs
NIDN. 0608047901

Plt. Ketua Program Studi Sistem Informasi

Dr.Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0621048301

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andi Nurcahyo
NIM : 202053230
Tempat & Tanggal Lahir : Kudus, 15 Juli 1999
Judul Tugas Akhir : IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA SISTEM PELAYANAN WEDDING ORGANIZER BERBASIS WEB MENGGUNAKAN *CUSTOMER SATISFACTION SCORE* (CSAT) SEBAGAI INDIKATOR KEPUASAN PELANGGAN

Menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir didasarkan dari pemikiran, penelitian serta pemaparan asli saya sendiri, dari semua kegiatan yang tercantum maupun penulisan naskah dalam Tugas Akhir ini. Seluruh gagasan, pendapat, dan kutipan materi dari sumber lain yang telah dituliskan dengan referensi yang sesuai.

Dengan kesadaran diri pernyataan ini dibuat oleh penulis tanpa paksaan dari pihak manapun. Jika dikemudian hari telah ditemukan ketidakbenaran atau penyimpangan terkait hasil yang ada dalam Tugas Akhir ini, penulis bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan yang telah dibuat dengan sadar diri dan tanpa paksaan dari pihak manapun..

Kudus, 1 Agustus 2024
Yang memberi pernyataan,



Andi Nurcahyo
NIM. 202053230

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*
PADA SISTEM PELAYANAN *WEDDING ORGANIZER* BERBASIS WEB
MENGUNAKAN *CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT)* SEBAGAI
INDIKATOR KEPUASAN PELANGGAN**

Nama mahasiswa : Andi Nurcahyo

NIM : 202053230

Pembimbing :

1. Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom
2. Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom

RINGKASAN

Pernikahan merupakan momen sakral dan penting dalam kehidupan seseorang yang memerlukan persiapan matang dan terencana. *Wedding Organizer* (WO) hadir untuk membantu calon pengantin mempersiapkan pernikahannya dari awal hingga akhir. Namun seringkali calon pengantin mengalami kesulitan dalam mencari dan memilih WO terpercaya yang sesuai dengan kebutuhannya karena terbatasnya fasilitas yang berisi penyedia layanan WO yang beragam di setiap wilayah. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengembangkan sistem layanan WO berbasis web dengan menerapkan *customer relationship management* (CRM) dan menggunakan *customer satisfaction score* (CSAT) sebagai indikator kepuasan pelanggan. Sistem ini dirancang untuk memudahkan registrasi, pengelolaan dan pelaporan layanan WO, serta menyediakan fungsi pesan untuk konsultasi dan interaksi langsung dengan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa sistem informasi berbasis web ini menyederhanakan proses pemesanan dan pengelolaan layanan WO, meningkatkan efisiensi pelaporan dan mewujudkan hubungan baik pada pelanggan maupun perusahaan. Selain itu, sistem ini membantu bisnis mengukur kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan, menarik calon pelanggan baru dan mempertahankan loyalitas pelanggan lama.

Kata Kunci : *Wedding Organizer, Sistem informasi, CRM*

***IMPLEMENTATION CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
IN A WEB-BASED WEDDING ORGANIZER SERVICE SYSTEM USING
CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT) AS A CUSTOMER
SATISFACTION INDIKATOR***

Student Name : Andi Nurcahyo

Student Identity Number : 202053230

Supervisor :

1. Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom
2. Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

Marriage is a sacred and significant moment in a person's life that requires careful and well-planned preparation. Wedding Organizers (WOs) are there to assist couples in planning their weddings from start to finish. However, couples often face difficulties in finding and selecting a reliable WO that meets their needs due to the limited availability of diverse WO service providers in each region. The purpose of this study is to develop a web-based WO service system by implementing Customer Relationship Management (CRM) and using Customer Satisfaction Score (CSAT) as an indicator of customer satisfaction. This system is designed to facilitate registration, management, and reporting of WO services, as well as provide a messaging function for consultation and direct interaction with customers. The study results show that this web-based information system simplifies the process of booking and managing WO services, increases reporting efficiency, and fosters good relationships between customers and the company. Additionally, this system helps businesses measure customer satisfaction to improve service quality, attract new customers, and maintain the loyalty of existing customers.

Keywords : Wedding Organizer, Information System, CRM

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya haturkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul "*Implementasi Customer relationship Management (CRM) pada Sistem Pelayanan Wedding Organizer berbasis web menggunakan Customer Satisfaction Score (CSAT) sebagai indikator kepuasan pelanggan*" dapat diselesaikan oleh penulis. Penulis menyusun skripsi ini untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Universitas Muria Kudus.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Dan pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Bapak Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs, selaku Dekan Fakultas Teknik
3. Bapak Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom, selaku Plt. Ka. Prodi Sistem Informasi
4. Ibu Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing pendamping, dosen akademis penulis, dan koordinator Tugas Akhir, yang senantiasa memberikan arahan, nasehat dan dukungan kepada penulis.
6. Ibu Nanik Susanti, S.Kom, M.Kom., selaku dosen pembina HIMAPRO SI periode 2023 yang senantiasa memberi dukungan kepada penulis.
7. Bapak Suwanto, Ibu Suwarti, selaku orang tua penulis, Saudara Dita Kurnia Apriyudha, S.Pd., Saudara Isna Tiana Fitri I., S.E., selaku kakak dari penulis dan Saudara Alifya Putri Sabrilla, S.Pd., yang telah mendoakan, mendukung dan menjadi motivasi utama untuk menyelesaikan skripsi.
8. Semua teman di Program Studi Sistem Informasi, teman organisasi khususnya HIMAPRO Sistem Informasi dan UMK Broadcasting yang saling mendukung satu sama lain, mendoakan dan memberi semangat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran sangat diperlukan untuk bahan evaluasi dan perbaikan bagi peneliti berikutnya.. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi.

Kudus, 1 Agustus 2024

Penulis

Andi Nurcahyo

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
RINGKASAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Metode Penelitian.....	4
1.7 Kerangka Pemikiran.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terkait	11
2.2 Tabel Perbandingan Penelitian Terkait	14
2.3 Landasan Teori.....	16
2.3.1. Konsep Dasar Sistem Informasi	16
2.3.2. Pengertian Pelayanan.....	16
2.3.3. CRM (Customer Relationship Management).....	17
2.3.4. CSAT (<i>Customer Satisfaction Score</i>).....	17
2.3.5. Pengertian Web	18
2.3.6. Pengertian <i>Down Payment</i>	18
2.4 Alat Bantu Desain Sistem	18
2.4.1. FOD (<i>Flow Of Document</i>).....	18

2.4.2. UML (Unified Modelling Language).....	20
2.4.3. ERD (Entity Relationship Diagram)	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Objek Penelitian	29
3.1.1. Sekilas tentang <i>Wedding Organizer</i>	29
3.1.2. Visi & Misi	30
3.1.3. Struktur Organisasi.....	31
3.1.4. Deskripsi Tugas	32
3.1.5. Denah lokasi	32
3.2 Analisa Sistem Lama.....	34
3.3 Analisa dan Rancangan Sistem Baru	36
3.3.1. Analisa Kebutuhan	37
3.3.2. Rancangan Sistem Baru.....	38
3.3.3 Rancangan Basis Data.....	81
3.5.3 Relasi Tabel.....	97
3.3.4 Desain Input dan Output	99
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	105
4.1 Hasil Pembahasan	105
4.2 Implementasi Sistem	105
4.3 Implementasi Layar Antarmuka.....	105
4.4 Tampilan Sistem.....	106
4.4.1. Halaman Login User.....	106
4.4.2. Halaman Registrasi Pelanggan	106
4.4.3. Halaman Registrasi WO	107
4.4.4. Halaman Utama Super Admin.....	107
4.4.5. Halaman Utama Pelanggan	108
4.4.6. Halaman Utama WO	108
4.4.7. Halaman Pemesanan.....	109
4.4.8. Halaman Booking.....	109
4.4.9. Halaman WO	110
4.4.10. Halaman Pesan Paket	110

4.4.11. Halaman Pembayaran	111
4.4.12. Halaman Mengisi Penilaian Kepuasan Pelanggan	111
4.4.13. Halaman Pesan	112
4.4.14. Halaman Kelola User	112
4.4.15. Halaman Kelola WO	113
4.4.16. Halaman Kelola Pembayaran	113
4.4.17. Halaman Kelola Paket	114
4.4.18. Halaman Kelola Usaha	114
4.4.19. Halaman Cek Pemesanan	115
4.4.20. Halaman Invoice	115
4.4.21. Halaman Cetak Pelaporan	116
4.5 Pengujian Sistem	116
4.5.1. <i>Blackbox Testing</i>	116
BAB V PENUTUP	125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	128