

**ANALISIS PROSES BISNIS UNTUK MENGELOLA GARANSI PRODUK  
ELEKTRONIK DENGAN PENDEKATAN CRM  
STUDI KASUS: TOKO ELEKTRONIK MEKAR ABADI**

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer

Disusun oleh

**William Gautama**  
**72150047**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
TAHUN 2016

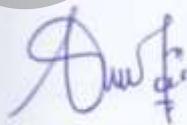
## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PROSES BISNIS UNTUK MENGELOLA  
GARANSI PRODUK ELEKTRONIK DENGAN  
PENDEKATAN CRM  
Studi Kasus: Toko Elektronik Mekar Abadi

Nama Mahasiswa : William Gautama  
NIM : 72150047  
Matakuliah : Skripsi  
Kode : SI4046  
Semester : Genap  
Tahun Akademik : 2015/2016

Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta,  
Pada tanggal 3 Juni 2016

Dosen Pembimbing I



YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.

Dosen Pembimbing II

KATON WIJANA, S.Kom., M.T.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS PROSES BISNIS UNTUK MENGELOLA GARANSI PRODUK  
ELEKTRONIK DENGAN PENDEKATAN CRM  
Studi Kasus: Toko Elektronik Mekar Abadi**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi keserjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar keserjanaan saya.

Yogyakarta, 15 Juni 2016



William Gautama

72150047

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS PROSES BISNIS UNTUK MENGELOLA GARANSI PRODUK ELEKTRONIK DENGAN PENDEKATAN CRM STUDI KASUS: TOKO ELEKTRONIK MEKAR ABADI

Oleh: William Gautama / 72150047

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta  
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer  
pada tanggal  
15 Juni 2016

Yogyakarta, 15 Juni 2016  
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.
2. KATON WIJANA, S.Kom., M.T.
3. UMI PROBOYEKTI, S.Kom., MLIS.
4. Drs. DJONI DWIYANA, Akt., M.T.

**DUTA WACANA**

Dekan



(BUDI SUSANTO, S.Kom., M.T.)

Ketua Program Studi

(Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih, anugerah, penyertaan, bimbingan dan perlindungan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **Analisis Proses Bisnis untuk Mengelola Garansi Produk Elektronik dengan Pendekatan CRM Studi Kasus : Toko Elektronik Mekar Abadi** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Pembuatan laporan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer. Selain itu laporan ini juga dibuat sebagai sarana pembelajaran bagi penulis dan pembaca serta melatih mahasiswa untuk dapat menghasilkan karya yang dapat dipertanggungjawabkan.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dengan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan dukungan dalam setiap proses yang dilalui penulis untuk menyelesaikan skripsi ini:

1. Ibu Yetli Oslan, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar membantu, membimbing, memberikan masukan dan mendukung penulis dari awal hingga akhir proses pembuatan skripsi.

2. Bapak Katon Wijana, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang membimbing penulis dan memberikan masukan serta ide yang bermanfaat bagi penulis.

3. Bapak Drs. Wimmie Handiwidjojo, MIT., selaku koordinator matakuliah skripsi dan dosen wali yang telah membimbing penulis.

4. Ibu Tjong Siok Hwa, selaku pimpinan pada Toko Elektronik Mekar Abadi yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi pada Toko Elektronik Mekar Abadi Magelang.

5. Papa, Mama, Cie Lian dan Cie Lia yang menjadi motivasi utama bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan dengan penuh kasih sayang selama ini.

6. Budi, Yustinus, Noel, Siani, dan teman-teman seperjuangan penulis yang saling mendukung satu sama lain selama menempuh perkuliahan.

7. Icha, Wawan, dan Bimo yang tak pernah berhenti memberikan semangat dan selalu mau mendengarkan keluh kesah penulis selama proses pembuatan skripsi.

8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang secara langsung ataupun tidak langsung selalu mendoakan penulis. Terima Kasih atas segala dukungan dan doanya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat pada laporan skripsi ini, oleh karena itu penulis terbuka terhadap setiap kritik dan saran dari pembaca guna agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan baik dalam penyusunan laporan maupun pembuatan sistem dalam skripsi ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menginspirasi beberapa pihak untuk menghasilkan karya yang lebih baik.

Yogyakarta, 3 Juni 2016

William Gautama

©UKDWN

## **ABSTRAK**

### **Analisis Proses Bisnis untuk Mengelola Garansi Produk Elektronik dengan Pendekatan CRM**

#### **Studi Kasus : Toko Mekar Abadi**

Garansi merupakan sebuah jaminan kualitas yang diberikan secara cuma-cuma oleh pihak pabrik. Jangka waktu garansi yang diberikan berbeda-beda, ada yang memberikan selama 1 tahun, 2 tahun, 3 tahun, bahkan sampai 5 tahun. Setiap kompetitor berlomba-lomba memberikan jaminan garansi yang panjang agar konsumen tidak perlu khawatir ketika akan membeli produk tersebut. Padahal kenyataannya, garansi yang lebih panjang tidak menjamin kualitas dari produk tersebut lebih baik daripada yang memiliki garansi yang pendek. Hal ini menyebabkan banyak terjadi kerusakan pada produk elektronik sehingga konsumen mau tidak mau harus menggunakan fasilitas garansi ini supaya produk yang telah dibelinya dapat digunakan normal kembali. Disisi lain, keberadaan service center itu sendiri tidak ada di setiap kota, terutama kota Magelang. Oleh karena itu Toko Mekar Abadi memberikan pelayanan ekstra yaitu menerima titip klaim garansi produk yang telah dibeli oleh pelanggannya secara cuma-cuma.

Pendekatan CRM yang akan digunakan adalah dengan memberikan informasi yang sedetail-detailnya kepada pelanggan Toko Mekar Abadi, dan penyampaian secara akurat serta cepat. Hal ini tentunya akan menambah nilai kepercayaan dari pelanggan, sehingga loyalitas pelanggan terhadap Toko Mekar Abadi akan semakin meningkat. Tentunya tujuan utama dari pendekatan ini adalah supaya pelanggan selalu konsisten belanja kebutuhan elektronik mereka di Toko Mekar Abadi.

Penelitian ini akan menghasilkan sebuah rekayasa sistem dan proses bisnis yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, khususnya dalam hal transaksi klaim produk elektronik. Rekayasa sistem ini dapat mencakup setiap proses yang dibutuhkan pada suatu klaim produk elektronik mulai dari pencatatan data produk, data pelanggan, data sales, data penjualan, serta data klaim. Dengan adanya rekayasa sistem ini, proses pencatatan data dan informasi klaim garansi dapat tersimpan lebih aman, cepat dan akurat.

Kata kunci: garansi, produk elektronik, pendekatan CRM.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT DALAM .....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	2
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Spesifikasi Sistem .....	2
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	2
1.6. Metodologi Penelitian .....	3
1.7. Sistematika Penulisan.....	3
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Pengertian CRM.....	5
2.1.1. Jenis-jenis CRM.....	6
2.1.2. Tujuan CRM .....	8
2.1.3. Manfaat CRM .....	11
2.2. Profil Toko Elektronik Mekar Abadi .....	12
2.3. Basis Data.....	13
2.4. Model Data Logika (MDL) .....	14
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM .....	15
3.1. Deskripsi Masalah .....	15

3.2. Analisa Kebutuhan .....	15
3.3. Spesifikasi Sistem .....	16
3.4. Rancangan Sistem .....	16
3.5. Perancangan Database .....	16
<b>BAB 4 REKAYASA ULANG PROSES BISNIS .....</b>	<b>29</b>
4.1. Aturan Proses Bisnis Klaim Garansi .....	29
4.1.1. Alur Proses Klaim Garansi Sebelum dan Sesudah.....	30
4.2. Data Produk.....	30
4.2.1. Form Tambah Data Produk.....	30
4.2.2. Form Tambah Data Stok Barang .....	30
4.3. Data Pelanggan.....	32
4.3.1. Form Tambah Data Pelanggan .....	32
4.4. Data Sales .....	32
4.4.1. Form Tambah Data Sales.....	32
4.5. Pengkodean Kode Produk .....	33
4.5.1. Jenis Produk.....	33
4.5.2. Warna Barang .....	34
4.5.3. Penerapan.....	34
4.6. Faktur Penjualan.....	35
4.6.1. Form Faktur Penjualan.....	35
4.6.2. Rancangan Nota Fisik Faktur Penjualan.....	36
4.7. Tambah Data Klaim Garansi .....	36
4.7.1. Form Estimasi Waktu Klaim .....	36
4.7.2. Form Klaim Garansi (1).....	37
4.7.3. Form Klaim Garansi (2).....	38
4.7.4. Nota Fisik Klaim Garansi .....	39
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>40</b>
5.1. Kesimpulan.....	40
5.2. Saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA .....41

©UKDW

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Denah Lokasi Toko Mekar Abadi, Toko Mekar, Toko Abadi.....	13
Gambar 3.1 MDL 1 .....	17
Gambar 3.2 MDL 2 .....	18
Gambar 3.3 MDL 3 dan MDL 4 .....	19
Gambar 3.4 MDL 6 .....	20
Gambar 4.1 Alur Proses Klaim Garansi Sebelum dan Sesudah .....	30
Gambar 4.2 Rancangan Form Tambah Data Produk .....	30
Gambar 4.3 Rancangan Form Tambah Data Stok Barang .....	30
Gambar 4.4 Rancangan Form Tambah Data Pelanggan .....	31
Gambar 4.5 Rancangan Form Tambah Data Sales .....	32
Gambar 4.6 Contoh penerapan pengkodean pada sebuah produk .....	33
Gambar 4.7 Rancangan Form Faktur Penjualan .....	34
Gambar 4.8 Rancangan Nota Fisik Faktur Penjualan .....	35
Gambar 4.9 Rancangan Form Estimasi Waktu Klaim .....	36
Gambar 4.10 Rancangan Form Klaim Garansi (1) .....	37
Gambar 4.11 Rancangan Form Klaim Garansi (2) .....	37
Gambar 4.12 Rancangan Nota Klaim Garansi .....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 MDL 5 .....	20
Tabel 3.2 Domain Login .....	23
Tabel 3.3 Domain Produk .....	23
Tabel 3.4 Domain Stok Barang .....	23
Tabel 3.5 Domain Penjualan .....	24
Tabel 3.6 Domain Detail_penjualan .....	24
Tabel 3.7 Domain Customer .....	25
Tabel 3.8 Domain Sales .....	25
Tabel 3.9 Estimasi Waktu .....	25
Tabel 3.10 Domain Klaim .....	26
Tabel 4.1 Contoh Tabel Jenis Produk .....	34
Tabel 4.2 Contoh Tabel Warna Barang .....	34

## **ABSTRAK**

### **Analisis Proses Bisnis untuk Mengelola Garansi Produk Elektronik dengan Pendekatan CRM**

#### **Studi Kasus : Toko Mekar Abadi**

Garansi merupakan sebuah jaminan kualitas yang diberikan secara cuma-cuma oleh pihak pabrik. Jangka waktu garansi yang diberikan berbeda-beda, ada yang memberikan selama 1 tahun, 2 tahun, 3 tahun, bahkan sampai 5 tahun. Setiap kompetitor berlomba-lomba memberikan jaminan garansi yang panjang agar konsumen tidak perlu khawatir ketika akan membeli produk tersebut. Padahal kenyataannya, garansi yang lebih panjang tidak menjamin kualitas dari produk tersebut lebih baik daripada yang memiliki garansi yang pendek. Hal ini menyebabkan banyak terjadi kerusakan pada produk elektronik sehingga konsumen mau tidak mau harus menggunakan fasilitas garansi ini supaya produk yang telah dibelinya dapat digunakan normal kembali. Disisi lain, keberadaan service center itu sendiri tidak ada di setiap kota, terutama kota Magelang. Oleh karena itu Toko Mekar Abadi memberikan pelayanan ekstra yaitu menerima titip klaim garansi produk yang telah dibeli oleh pelanggannya secara cuma-cuma.

Pendekatan CRM yang akan digunakan adalah dengan memberikan informasi yang sedetail-detailnya kepada pelanggan Toko Mekar Abadi, dan penyampaian secara akurat serta cepat. Hal ini tentunya akan menambah nilai kepercayaan dari pelanggan, sehingga loyalitas pelanggan terhadap Toko Mekar Abadi akan semakin meningkat. Tentunya tujuan utama dari pendekatan ini adalah supaya pelanggan selalu konsisten belanja kebutuhan elektronik mereka di Toko Mekar Abadi.

Penelitian ini akan menghasilkan sebuah rekayasa sistem dan proses bisnis yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, khususnya dalam hal transaksi klaim produk elektronik. Rekayasa sistem ini dapat mencakup setiap proses yang dibutuhkan pada suatu klaim produk elektronik mulai dari pencatatan data produk, data pelanggan, data sales, data penjualan, serta data klaim. Dengan adanya rekayasa sistem ini, proses pencatatan data dan informasi klaim garansi dapat tersimpan lebih aman, cepat dan akurat.

Kata kunci: garansi, produk elektronik, pendekatan CRM.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Toko elektronik Mekar Abadi merupakan toko elektronik yg berada di kota Magelang. Toko ini menjual berbagai macam produk elektronik seperti Televisi, Radio, Kipas Angin, Blender, Mixer, Setrika, Speaker, dll. Toko elektronik Mekar Abadi memiliki 2 toko cabang yaitu bernama toko Mekar dan toko Abadi yang berada di kota Magelang juga. Oleh sebab itu, ketiga toko ini memiliki penjualan barang dan pelanggan yang terhitung cukup banyak.

Seluruh produk elektronik yang dijual di toko ini memiliki jaminan atau garansi. Jenis garansi di toko ini ada 2, yaitu garansi toko dan garansi resmi. Produk elektronik yang digaransi masing-masing memiliki jangka waktu yang berbeda, yaitu berkisar antara 1 tahun sampai 5 tahun. Disisi lain, keberadaan kantor service center dari produk-produk tersebut berada di luar kota Magelang, yang terdekat adalah di kota Yogyakarta. Sedangkan para pelanggan dari toko ini sebagian besar berasal dari kota Magelang sendiri, sehingga mereka cukup kesulitan apabila akan melakukan proses pengajuan garansi dari produk elektronik yang sudah mereka beli. Oleh karena itu, demi kepuasan para pelanggan, toko elektronik Mekar Abadi memberikan layanan ekstra kepada para pelanggannya yaitu dengan menerima titipan atas klaim garansi secara cuma-cuma dari produk elektronik yang mereka beli dari toko tersebut.

Pencatatan dari setiap transaksi klaim garansi masih dicatat secara manual pada buku, dan belum terstruktur secara rapi dan detail. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini penulis akan membantu pemilik toko dalam menganalisis dan membangun sebuah rancangan sistem yang dapat mencatat secara detail dan terstruktur dari setiap transaksi klaim garansi sehingga nantinya dapat meningkatkan kualitas toko itu sendiri serta meningkatkan tingkat kepuasan pelanggannya.

## 1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Apakah rancangan sistem mampu membantu pemilik toko dalam memberikan pelayanan purna jual?
- b. Apakah rancangan sistem mampu mengelola proses klaim garansi yang terjadi pada toko elektronik Mekar Abadi?

## 1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

- a. Lokasi studi kasus untuk penelitian ini adalah di Toko Elektronik Mekar Abadi, Jl. Pemuda No 108, Kelurahan Panjang, Kecamatan Magelang Tengah, Kota Magelang.
- b. Sistem berbasis *web*, karena data antara satu toko dengan toko yang lain saling terhubung.
- c. Data penjualan hanya berasal dari Toko Elektronik Mekar Abadi Magelang dan kedua cabangnya.

## 1.4. Spesifikasi Sistem

Spesifikasi sistem dalam penelitian ini, terbagi menjadi 2 poin utama, yaitu:

- a. Sistem menggunakan *database server* yang terkoneksi secara *online*.
- b. Pengguna sistem adalah: (1) *Administrator* adalah pengguna yang bertugas untuk mengolah atau memanipulasi data, (2) *Operator* adalah pengguna yang bertugas untuk mengeluarkan informasi yang dibutuhkan, (3) *User* adalah pengguna yang memiliki hak khusus agar dapat melihat informasi yang dibutuhkan melalui *website* yang sudah disediakan.

## 1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

- a. Membangun dan menghasilkan sebuah rancangan sistem yang dapat membantu pemilik toko dalam mencatat secara detail atas transaksi setiap klaim garansi.

- b. Membantu pemilik toko dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan memberikan informasi secara detail dari setiap proses yang terjadi serta dapat memberikan estimasi waktu pengerjaan dari setiap transaksi klaim garansi.

### **1.6. Metodologi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini berikut adalah langkah-langkah mengerjakan penelitian :

- a. Mencari dan mencatat dari setiap data produk elektronik yang memiliki garansi resmi.
- b. Mengelompokkan setiap produk yang bergaransi dilihat dari mereknya.
- c. Melakukan wawancara kepada pemilik toko seputar proses terjadinya sebuah klaim garansi dari awal sampai barang selesai diproses.
- d. Data analisis untuk selanjutnya digunakan pada program.
- e. Pembuatan *output* berupa laporan.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Toko elektronik Mekar Abadi merupakan toko yang menjual berbagai jenis produk elektronik. Selain itu toko ini juga memberikan pelayanan ekstra yaitu dengan membantu para pelanggannya dalam pengajuan garansi produk elektronik yang dibelinya. Disisi lain, toko ini memiliki kendala dalam memberikan informasi kepada para pelanggan nya karena proses pencatatan klaim garansi masih dilakukan secara manual dan tidak terstruktur. Untuk itu penulis melakukan penelitian dalam rangka membantu pemilik toko agar bisa meningkatkan kepuasan dari para pelanggannya.

Bab 1 berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian dari kasus di toko Elektronik Mekar Abadi. Bab 2 berisi tentang landasan teori yang digunakan, yaitu menggunakan teori *CRM (Customer Relationship Management)*. Bab 3 berisi tentang analisis sistem dan perancangan sistem yang akan dibangun yaitu dengan berbasis web dan dapat terkoneksi antara ketiga toko tersebut.

Lalu pada bab 4 berisi tentang rekayasa ulang proses bisnis yang terjadi di toko Elektronik Mekar Abadi, yaitu berupa perancangan database dengan menggunakan metode MDL (Model Data Logika) dari 1 sampai 9 langkah dan perancangan antar mukanya. Bab 5 berisi tentang kesimpulan akhir hasil penelitian, kritik, saran maupun masukan kepada peneliti.

©UKDW

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan perancangan ini, dapat disimpulkan yaitu:

- a. Proses klaim garansi apabila dilakukan secara manual masih menyebabkan banyak kesalahan dan proses lebih lambat.
- b. Dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, memang dibutuhkan teknologi yang memadai serta adanya pendekatan secara personal terhadap pelanggan.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan, penulis mempunyai saran yaitu:

- a. Toko Mekar Abadi diharapkan untuk segera menggunakan sistem komputerisasi agar kinerja lebih cepat dan akurat.
- b. Sistem komputerisasi yang baik dan benar akan berjalan dengan baik pula apabila sumber daya manusianya juga baik, oleh karena itu perlu diadakan pelatihan khusus agar para karyawan dapat menjalankan program dengan baik dan benar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Galihadi. (2010). *Pengertian CRM*. Diakses pada 10 Februari 2016 dari World Wide Web: <https://galihadi.wordpress.com/pengertian-crm/>
- Ihya. (2011). *Customer Relationship Management (CRM)*. Diakses pada 24 April 2016 dari World Wide Web: <http://sebutsajaihya.blogspot.co.id/2011/09/customer-relationship-management-crm.html>
- Kadir, A. (2012). *Perancangan Basis Data dan Model Data Logika*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Oesman, Y.M. (2010). *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency*. Bandung: Alfabeta.
- Tamsil, R. (2014). *Perilaku Konsumen dan Manajemen Hubungan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.