

**IMPLEMENTASI APLIKASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS ALUMNI
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**



SKRIPSI

**Tangkas Unggul Wicaksono
2003040166**

**TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2025**

**IMPLEMENTASI APLIKASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS ALUMNI
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Komputer**

**Tangkas Unggul Wicaksono
2003040166**

**TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2025**

HALAMAN PESETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Tangkas Unggul Wicaksono
NIM : 200304166
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Implementasi Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Loyalitas Alumni di Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Telah diterima dan disetujui
Purwokerto, 7 Agustus 2025

Pembimbing



Achmad Fauzan, S.Kom., M.Cs
NIK. 2160525




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

NAMA : Tangkas Unggul Wicaksono
NIM : 2003040166
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Implementasi Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas Alumni di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Dimara Kusuma Hakim, S.T., M.Cs. 
Penguji 2 : Mukhlis Prasetyo Aji, S.T., M.Kom. 
Penguji 3 (Pembimbing) : Achmad Fauzan, S.Kom., M.Cs. 

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik dan Sains



Dr. H. Iskandar, S.T., M.T.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Tangkas Unggul Wicaksono
NIM : 2003040166
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan karya dari orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 7 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Tangkas Unggul Wicaksono

HALAMAN PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tangkas Unggul Wicaksono
NIM : 2003040166
Program Studi : Teknik Informatika
Perguruan Tinggi : Teknik dan Sains
Jenis Karya : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

IMPLEMENTASI APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS ALUMNI DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 7 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Tangkas Unggul Wicaksono

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun ucapkan atas ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan anugerah-Nya pada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul "Implementasi Sistem Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Loyalitas Alumni di Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Laporan skripsi ini masih ada hal-hal yang belum sempurna dan luput dari perhatian. Baik itu dari bahasa yang digunakan maupun dari teknik penyajiannya. Maka dari itu, dengan segala kekurangan dan kerendahan hati, sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca sekalian demi perbaikan laporan ini ke depannya.

Akhirnya, besar harapan agar kehadiran laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti untuk para pembaca. Semoga dapat turut serta memajukan ilmu pengetahuan. Maka dari itu dalam kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Achmad Fauzan, S.Kom., M.Cs. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi dengan segala kesabaran dan keikhlasan dalam pembuatan skripsi ini.
2. Semua pihak yang telah membantu dari awal hingga akhir penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat di sebutkan satu per satu.

Purwokerto, 4 Agustus 2025

Penulis

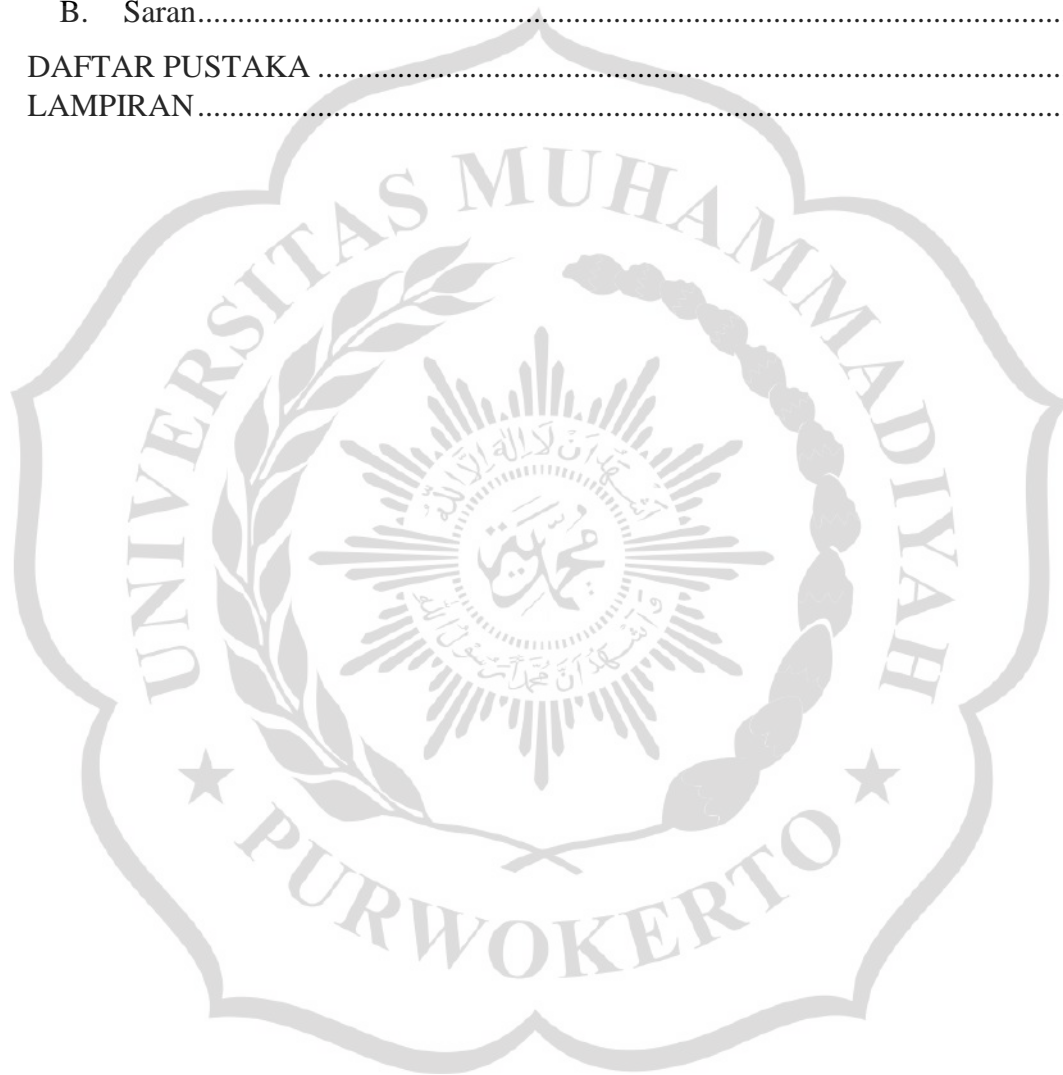


Tangkas Unggul Wicaksono

DAFTAR ISI

HALAMAN PESETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Landasan Teori.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Waktu dan Tempat Penelitian	17
C. Langkah – langkah Penelitian	17
D. Metode Pengumpulan Data.....	18
E. Metode Pengembangan Sistem	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Gambaran Umum	22
B. Analisis.....	23
C. Tujuan Pengembangan Sistem	23
D. Desain Sistem dan <i>Prototype</i>	24
E. Pengembangan	34

F. Hasil Implementasi.....	41
G. Pengujian.....	45
BAB V KESIMPULAN.....	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>ERD (Entity Relationship Diagram)</i>	25
Gambar 4.2 <i>Flowchart Admin</i>	26
Gambar 4.3 <i>Flowchart Responden</i>	49
Gambar 4.4 <i>Use Case Diagram</i>	28
Gambar 4.5 Desain Halaman <i>Home</i>	29
Gambar 4.6 Desain Halaman Departemen	52
Gambar 4.7 Desain Halaman <i>User</i>	31
Gambar 4.8 Desain Halaman <i>Role</i>	32
Gambar 4.9 Desain Halaman Kuesioner	5;
Gambar 4.10 Halaman Loyalitas	34
Gambar 4.11 Halaman <i>Home</i>	35
Gambar 4.12 Halaman Departemen	36
Gambar 4.13 Halaman <i>User</i>	37
Gambar 4.14 Halaman <i>Role</i>	38
Gambar 4.15 Halaman Kuesioner	39
Gambar 4.16 Halaman Loyalitas Responden	40
Gambar 4.17 Grafik Kuesioner	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Pengujian sistem	46



ABSTRAK

Biro Kemahasiswaan dan Alumni (BKA) Universitas Muhammadiyah Purwokerto berperan penting dalam membangun hubungan yang kuat dengan mahasiswa dan alumni. Untuk mengukur tingkat loyalitas terhadap institusi, BKA memerlukan sistem yang mampu mengelola kuesioner secara digital, terstruktur, dan akurat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan sistem Customer Relationship Management (CRM) berbasis web yang difokuskan pada pengelolaan Kuesioner Loyalitas Mahasiswa/Alumni terhadap BKA, Penghitungan skor loyalitas otomatis, serta visualisasi hasil dalam bentuk grafik. Dengan pendekatan ini, diharapkan mampu memanta dan mengevaluasi tingkat loyalitas serta keterlibatan mahasiswa. Hasil yang disajikan secara real time memungkinkan pihak kampus mengambil keputusan strategis dan berbasis data aktual.

Berdasarkan simulasi implementasi, sistem berhasil mencatat rata-rata skor loyalitas responden sebesar 3.74, yang termasuk dalam kategori loyal. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem tidak hanya mendukung proses evaluasi loyalitas secara efisien, tetapi juga mampu memberikan data terukur yang dapat digunakan untuk merancang strategi peningkatan hubungan institusi dengan mahasiswa dan alumni secara berkelanjutan.

Kata kunci: *CRM*, loyalitas, kuesioner

ABSTRACT

The Student Affairs and Alumni Bureau (BKA) of Muhammadiyah University of Purwokerto plays a crucial role in building strong relationships with students and alumni. To measure loyalty levels toward the institution, the BKA requires a system capable of managing questionnaires digitally, in a structured, and accurate manner.

This research aims to implement a web-based Customer Relationship Management (CRM) system focused on managing the Student/Alumni Loyalty Questionnaire for the BKA, automatically calculating loyalty scores, and visualizing the results graphically. This approach is expected to enable monitoring and evaluating levels of student loyalty and engagement. The real-time results enable the university to make strategic decisions based on real-time data.

Based on implementation simulations, the system successfully recorded an average respondent loyalty score of 3.74, which falls into the loyalty category. These results demonstrate that the system not only supports an efficient loyalty evaluation process but also provides measurable data that can be used to design strategies for sustainably improving the institution's relationship with students and alumni.

Keywords: CRM, Loyalty, Questionnaire