

# **IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA *RESERVATION SYSTEM* MENGGUNAKAN *QR CODE***

*Ratna Dewi Aminatussholikhah<sup>1</sup>, Ulya Anisatur Rosyidah<sup>2</sup>*

<sup>1</sup>[ratnadewi538@gmail.com](mailto:ratnadewi538@gmail.com)

<sup>2</sup>[ulyaanisatur@unmuhjember.ac.id](mailto:ulyaanisatur@unmuhjember.ac.id)

*Teknik Informatika  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Jln. Karimata No. 49, Telp (0331) 336728, Jember*

## **ABSTRAK**

Kebutuhan film pada zaman yang modern ini cukup meningkat pesat, dikarenakan perkembangan dunia perfilman yang sudah berkembang dengan cepat. Adapun salah satu masalah yang cukup sederhana namun sering terjadi diantaranya pemesanan tiket yang harus dilakukan dengan mengantri di bioskop, kurangnya informasi ketersediaan tiket membuat pelanggan yang mengantri tidak mendapat tiket karena banyaknya antrian. Oleh karena itu diperlukan suatu penerapan metode untuk mengurangi ketidaknyamanan tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Customer Relationship Management* (CRM). Konsep CRM ada 3, yaitu mendapatkan pelanggan baru (*acquire*), meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada (*enhance*), dan mempertahankan pelanggan yang diterapkan di dalam pemesanan tiket di *New Star Cineplex* (NSC) dengan menggunakan *QR Code* sebagai pengganti tiket. Dengan adanya aplikasi ini, dapat mempermudah pelanggan karena pemesanan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun melalui *smartphone*. Dengan hasil uji coba kuisioner kepuasan yang diperoleh dari 20 orang yang menggunakan aplikasi dan dihitung dengan menggunakan *Skala Likert*, memberikan hasil yang cukup memuaskan dengan hasil presentase sebesar 84.2%.

*Kata kunci : Customer Relationship Management, Android, QR Code, Skala Likert, Pemesanan Bioskop*

THE IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT ON RESERVATION SYSTEM BY USING QR CODE

Ratna Dewi Aminatussholikhah<sup>1</sup>, Ulya Anisatur Rosyidah <sup>2</sup>

<sup>1</sup>[ratnadewi538@gmail.com](mailto:ratnadewi538@gmail.com)

<sup>2</sup>[ulyaanisatur@unmuhjember.ac.id](mailto:ulyaanisatur@unmuhjember.ac.id)

Technical Information

University of Muhammadiyah Jember

Karimata street, No. 49, Telephone (0331) 336728, Jember

ABSTRACT

Necessary the movie in modern time is quite increased rapidly, due to the rapid development of the movie world. One of the problems is quite simple but often occurs including booking tickets to be done by queuing at the cinema, the lack of information availability of tickets to make customers who queue not get a ticket because of the many queues. Therefore necessary to apply a method of reducing the discomfort. One method that can be used is Customer Relationship Management (CRM). The CRM concept can be applied in ordering tickets at New Star Cineplex (NSC) using QR Code instead of tickets. With this application, can facilitate the customers because reservations can be made anytime and anywhere through a smartphone. With the results of satisfaction quisioner test obtained from several customers who use the application and calculated using the Likert Scale, giving satisfactory results with the percentage of 84.2%.

Keywords: Customer Relationship Management, Android, QR Code, Likert Scale, Cinema Ordering