



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pelayanan**

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, Kotler (dalam Pamekas, 2021:102). Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan, Gronroos (dalam Pamekas, 2021:102).

##### **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Menurut Pasuraman (Kusuma, 2020:32), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pasuraman (Kusuma, 2020:33) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.
2. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan



konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

3. Assurance (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
4. Emphaty (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. Tangibles (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

### **2.1.3 Surat Izin Apotek**

Menurut (Peraturan Menteri Kesehatan, Nomor 9 tentang Apotek, 2017) Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Surat ijin Apotek yang selanjutnya disingkat SIA adalah bukti tertulis yang diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota kepada Apoteker sebagai izin untuk menyelenggarakan Apotek.

### **2.1.4 Prosedur Perizinan Apotek**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, yang dimaksud dengan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker.



1. Prosedur Perizinan Apotek Untuk mendapatkan izin apotek, APA atau apoteker pengelola apotek yang bekerjasama dengan pemilik sarana harus siap dengan tempat, perlengkapan, termasuk sediaan farmasi dan perbekalan lainnya. Surat izin apotek (SIA) adalah surat yang diberikan Menteri Kesehatan RI kepada apoteker atau apoteker bekerjasama dengan pemilik sarana untuk membuka apotek di suatu tempat tertentu.
2. Wewenang pemberian SIA dilimpahkan oleh Menteri Kesehatan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota wajib melaporkan pelaksanaan pemberian izin, pembekuan izin, pencairan izin, dan pencabutan izin apotek sekali setahun kepada Menteri Kesehatan dan tembusan disampaikan kepada Kepala Dinas Kesehatan Propinsi.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1332/MenKes/SK/X/2002 Pasal 7 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek, yaitu :

1. Permohonan Izin Apotek diajukan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dengan menggunakan contoh Formulir Model APT-1.
2. Dengan menggunakan Formulir Model APT-2 Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota selambat-lambatnya 6 (enam) hari kerja setelah menerima permohonan dapat meminta bantuan teknis kepada Kepala Balai POM untuk melakukan pemeriksaan setempat terhadap kesiapan apotek untuk melakukan kegiatan.
3. Tim Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atau Kepala Balai POM selambat-lambatnya 6 (enam) hari kerja setelah permintaan bantuan teknis dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota melaporkan hasil pemeriksaan setempat dengan menggunakan contoh Formulir Model APT-3.
4. Dalam hal pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dan (3) tidak dilaksanakan, Apoteker Pemohon dapat membuat surat



- pernyataan siap melakukan kegiatan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setempat dengan tembusan kepada Kepala Dinas Propinsi dengan menggunakan contoh Formulir Model APT-4.
5. Dalam jangka waktu 12 (dua belas) hari kerja setelah diterima laporan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud ayat (3), atau pernyataan dimaksud ayat (4) Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setempat mengeluarkan Surat Izin Apotek dengan menggunakan contoh Formulir Model APT- 5.
  6. Dalam hal hasil pemeriksaan Tim Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atau Kepala Balai POM dimaksud ayat (3) masih belum memenuhi syarat Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setempat dalam waktu 12(dua belas) hari kerja mengeluarkan Surat Penundaan dengan menggunakan contoh Formulir Model APT-6.
  7. Terhadap Surat Penundaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (6), Apoteker diberi kesempatan untuk melengkapi persyaratan yang belum dipenuhi selambat-lambatnya dalam jangka waktu 1 (satu) bulan sejak tanggal Surat Penundaan.
  8. Apabila Apoteker menggunakan sarana pihak lain, maka penggunaan sarana dimaksud wajib didasarkan atas perjanjian kerjasama antara Apoteker dan pemilik sarana.
  9. Pemilik sarana yang dimaksud ayat (8) harus memenuhi persyaratan tidak pernah terlibat dalam pelanggaran peraturan perundang-undangan dibidang obat sebagaimana dinyatakan dalam Surat Pernyataan yang bersangkutan.
  10. Terhadap permohonan izin apotek yang ternyata tidak memenuhi persyaratan APA dan atau persyaratan apotek, atau lokasi apotek tidak sesuai dengan permohonan maka Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setempat dalam jangka waktu selambat-lambatnya 12 (dua belas) hari kerja wajib mengeluarkan Surat Penolakan disertai dengan alasan-alasannya, dengan mempergunakan



contoh formulir model APT-7.

### **2.1.5 Alur Kerja Proses Perizinan Buka Apotek Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu**

Berikut proses alur kerja pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu :

1. Pemohon/pemilik sarana membawa berkas surat permohonan, format dan lampiran (copy) sama dengan yang ditujukan DPMPTSP.
2. Setelah diterima tim teknis kesehatan dan tim DPMPTSP akan menjadwalkan pemeriksaan teknis ke sarana.
3. Petugas melakukan telaah hasil kunjungan lokasi dan memberitahukan hasil telaah kunjungan lokasi.
4. Jika hasil kunjungan lokasi tidak memenuhi syarat teknis, petugas akan memberikan waktu untuk melakukan perbaikan atau melengkapi persyaratan dan melakukan pemeriksaan ulang ke lokasi.
5. Jika hasil kunjungan lokasi memenuhi syarat teknis, maka dilanjutkan proses berikutnya yaitu dinas kesehatan akan mengeluarkan rekomendasi operasional sarana paling lambat 14 hari kerja.

## **2.2 Teori Judul**

### **2.2.1 Aplikasi**

Aplikasi adalah *software* yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya *Microsoft Word*, *Microsoft Excel*, Asropudin (Dikutip dalam monica, 2017:11). Aplikasi adalah program komputer yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk membantu manusia dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya *Microsoft Word*, *Microsoft Excel*, Sujatmiko (Dikutip dalam monica, 2017:11).

### **2.2.2 Perizinan**

Pengertian perizinan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian Perizinan berasal dari kata dasar izin. Perizinan memiliki arti dalam kelas nomina



atau kata benda sehingga perizinan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan. Izin (vergunning) adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang - undangan. Perbuatan penguasa dalam hal ini pemerintah bersifat bersegi satu, dimana ketentuan dan syarat izin yang dikeluarkan hanya pemerintah saja yang berhak untuk itu. Izin lebih tepatnya merupakan instrumen pemerintah untuk mengendalikan kegiatan-kegiatan masyarakat dimana dikeluarkannya izin artinya memperkenankan sesuatu yang sebenarnya dilarang sehingga diwajibkan perlunya pengawasan terhadap kegiatan tersebut (Indriyani, 2018:26).

### **2.2.3 Apotek**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian apotek adalah toko tempat meramu dan menjual obat berdasarkan resep dokter serta memperdagangkan barang medis. Sedangkan Menurut Nurachmad (2018:311), Apotek adalah tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran kesediaan farmasi, serta perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat.

### **2.2.4 Metode *Customer Relationship Management* (CRM)**

Metode *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan pendekatan yang terintegrasi untuk mengidentifikasi, memperoleh dan mempertahankan pelanggan, dengan memberikan organisasi untuk mengelola dan mengkoordinasikan interaksi pelanggan pada beberapa chanel, departemen, jalur bisnis, dan geografi, dan juga CRM dapat membantu organisasi memaksimalkan keuntungan / value dari setiap interaksi pelanggan dan mendorong performance perusahaan menjadi lebih unggul, (Sari dkk, 2021 : 35). *Customer Relationship Management* (CRM) adalah suatu strategi dalam bisnis yang mengintegrasikan fungsi orang, proses dan teknologi untuk menciptakan nilai bagi pelanggan didukung oleh data konsumen yang berkualitas melalui teknologi informasi (Rosmayani, 2016:87). Dengan adanya implementasi CRM bisa memberikan kemudahan pada pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya.

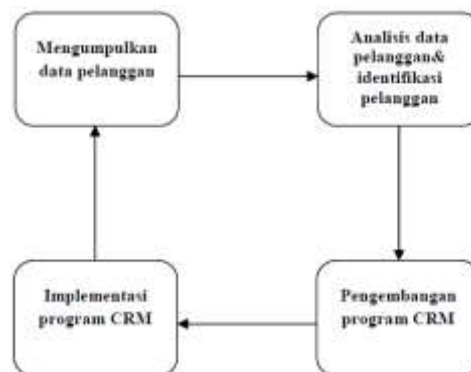
---



Di dalam CRM, terdapat beberapa fase - fase dan kegiatan utamanya (Dewa dan Setyohadi, 2017:34), yaitu :

1. Fase Acquisition, fase ini berupa penawaran produk yang beragam yang sudah disesuaikan terhadap kebutuhan pelanggan, kegiatan menawarkan produk berdasarkan pengalaman pelanggan, dan memberikan pelayanan untuk mendapatkan kepuasan.
2. Fase Enhancement, fase ini adalah kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan penjualan produk dan meningkatkan penjualan terhadap setiap pelanggan.
3. Fase Retention, fase ini adalah kegiatan yang membangun pengetahuan terhadap pelanggan dan memberikan penawaran produk kepada pelanggan sesuai dengan pelanggan.

Penerapan CRM bisa memberikan pelayanan kepada pelanggan secara efektif dan efisien dan penerapannya dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.1 : Penerapan CRM (Utami, dalam Dewa dan Setyohadi, 2017:34)**

Pada Gambar 2.1, terdapat proses CRM menurut Utami (2010). Proses tersebut dimulai dengan mengumpulkan data pelanggan, kemudian data tersebut dianalisis dan identifikasi kebutuhan, setelah mendapatkan analisis data tersebut, dilanjutkan dengan pengembangan program CRM, dan yang terakhir adalah menerapkan program CRM tersebut.

### 2.2.5 Pengertian Aplikasi Perizinan Buka Apotek Berbasis Website Dengan



---

## **Menggunakan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu.**

Pengertian Aplikasi Perizinan Buka Apotek Berbasis *Website* dengan menggunakan Metode CRM (*Customer Relationship Management*) pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu merupakan sebuah aplikasi yang bertujuan untuk membantu pegawai dalam melakukan proses pelayanan perizinan buka apotek kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Ogan Komering Ulu.

### **2.3 Analisa Sistem**

Analisa sistem adalah sistem yang menentukan sistem informasi apa yang harus dilakukan untuk memecahkan masalah yang sudah ada dengan mempelajari sistem dan proses kerja untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan dan peluang untuk perbaikan, Stair dan Reynolds (Istiqomah, 2018:16).

Perangkat yang digunakan dalam analisis sistem adalah :

1. *Data Flow Diagram (DFD)*
2. *Blockchart*
3. *Flowchart*
4. *Entity Relationship Diagram (ERD)*

#### **2.3.1 Data Flow Diagram (DFD)**

*Data Flow Diagram* (DFD) adalah sebuah grafis yang menjelaskan arus data dalam sebuah organisasi yang digunakan untuk mendokumentasikan sistem yang digunakan sekarang dan untuk merencanakan serta mendesign yang baru, Krismiaji (dalam Hidayat, 2018:15). Berikut adalah Simbol-simbol yang ada pada *Data Flow Diagram (DFD)* menurut Maharani (2018) :





Tabel 2.1 Simbol-Simbol DFD

No	Simbol	Keterangan
1		<p><b>PROCESS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menggamabarkan fungsi-fungsi atau kegiatan yang ada di dalam Sistem Informasi</li> <li>2) Fungsi/kegiatan pada pemodelan terstruktur yang akan diimplementasikan pada Sistem Informasi</li> <li>3) Nama proses biasanya menggunakan kata kerja</li> </ol>
2		<p><b>DATA FLOW</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Aliran data</li> <li>2) Berisi data atau informasi yang mengalir</li> </ol>
3		<p><b>DATA STORE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tempat unruk menyimpan data</li> <li>2) Nama data store biasanya menggunakan kata benda</li> </ol>
4		<p><b>EXTERNAL ENTITY</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Orang yang berintraksi dalam sistem</li> <li>2) Orang yang memberi masukan (Input) ke sistem dan menerima keluaran (Output) dari system</li> </ol>

Sumber: Maharani (2018:40)



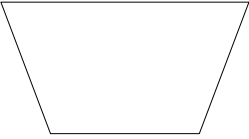

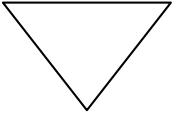
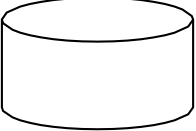


### 2.3.2 Blockchart

Blockchart berfungsi untuk memodelkan masukan, keluaran, proses maupun transaksi dengan menggunakan simbol-simbol tertentu, Kristanto (dalam Nafiudin, 2019:55).

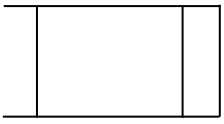
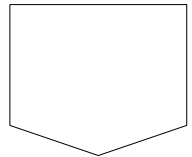
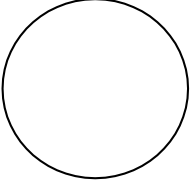
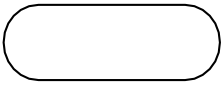
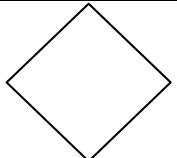

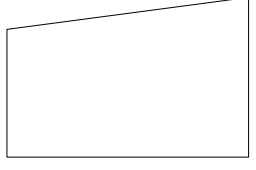
Berikut adalah Simbol-simbol yang ada pada Blockchart menurut Kristanto (2018) :

**Tabel 2.2** Simbol-Simbol Blockchart

No	Simbol	Keterangan
1		Menandakan dokumen, bisa dalam bentuk surat, formulir, buku/berkas atau cetakan.
2		Multi Dokumen
3		Proses Manual
4		Proses yang dilakukan oleh computer
5		Menandakan dokumen yang diarsipkan (arsip manual)
6		Data penyimpanan ( <i>data storage</i> )



Lanjutan Tabel 2.2 Simbol-Simbol Blockchart

7		Proses apa saja yang tidak terdefinisi termasuk aktivitas fisik
8		Terminasi yang mewakili simbol tertentu untuk digunakan pada aliran lain pada halaman yang lain
9		Terminasi yang mewakili simbol tertentu untuk digunakan pada aliran lain pada halaman yang sama
10		Terminasi yang menandakan awal dan akhir dari suatu aliran
11		Pengambilan keputusan ( <i>decision</i> )
12		Layar peraga ( <i>monitor</i> ).
13		Pemasukkan data secara manual.

Sumber: Kristanto (2018:75-77)

### 2.3.3 Flowchart




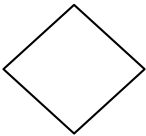
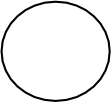
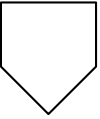
*flowchart* merupakan sebuah alat bantu berbentuk diagram alir di gunakan untuk menggambarkan sebuah algoritma yang terstruktur yang mudah dipahami



oleh orang lain, Sitorus (dalam Monica, 2017:18).

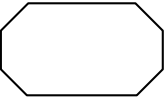
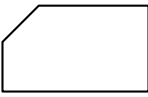


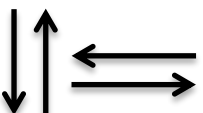
Berikut adalah Simbol-simbol yang ada pada *Flowchart* menurut Ladjamudin (2020) :

**Tabel 2.3** Simbol-Simbol Flowchart

No	Simbol	Nama	Fungsi
1		<i>Terminal</i>	Menyatakan permulaan atau akhir suatu program
2		<i>Input / output</i>	Menyatakan proses input atau output tanpa tergantung jenis peralatannya
3		<i>Proccess</i>	Menyatakan suatu tindakan (proses) yang dilakukan oleh komputer
4		<i>Decision</i>	Menunjukkan suatu kondisi tertentu yang akan menghasilkan dua kemungkinan jawaban : ya atau tidak
5		<i>Connector</i>	Menyatakan sambungan dari proses ke proses lainnya dalam halaman yang sama
6		<i>Offline Connector</i>	Menyatakan sambungan dari proses ke proses lainnya dalam halaman yang berbeda



Lanjutan Tabel 2.3 Simbol-Simbol Flowchart

7		<i>Predefined Process</i>	Menyatakan penyediaan tempat penyimpanan suatu pengolahan untuk memberi harga awal
8		<i>Fanned Card</i>	Menyatakan input berasal dari kartu atau Output Data ke kartu
9		<i>Punch Tape</i>	Berfungsi untuk input atau Output yang menggunakan pita kertas berlubang
10		<i>Document</i>	Mencetak keluaran dalam bentuk dokumen (melalui <i>Printer</i> )
11		<i>Flow</i>	Menyatakan jalannya arus suatu proses

Sumber : Ladjamudin (Dikutip dalam Riski, 2020:21-22)

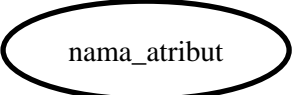
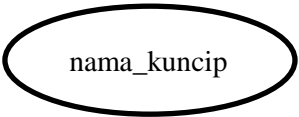
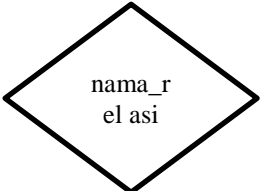
### 2.3.4 Entity Relationship Diagram (ERD)

*Entity Relationship Diagram (ERD)*, merupakan bentuk paling awal dalam melakukan perancangan basis data relasional”. *Entity Relationship Diagram* dikembangkan berdasarkan teori himpunan dalam bidang matematika. *ERD* juga memiliki beberapa aliran notasi atau simbol seperti notasi *Chen* (dikembangkan oleh Peter Chen) notasi *Barker* (dikembangkan oleh Richard Barker, Ian Palmer, dan Harry Ellis), notasi *Crow’s Foot*, dan juga notasi lainnya, Sukamto et al(dalam Monica, 2017:15).

Berikut adalah Simbol-simbol yang ada pada Entity Relationship Diagram menurut Rusmawan (2019) :




Tabel 2.4 Simbol-Simbol ERD

No	Simbol	Keterangan
1.	Entitas/ <i>entity</i> 	Entitas merupakan data inti yang akan disimpan; bakal tabel pada basis data; benda yang memiliki data dan harus disimpan datanya agar dapat diakses oleh aplikasi komputer; penamaan entitas biasanya lebih ke kata benda dan belum merupakan nama tabel.
2.	Atribut 	<i>Field</i> atau kolom data yang butuh disimpan dalam suatu entitas
3.	Atribut kunci primer 	<i>Field</i> atau kolom data yang butuh disimpan dalam suatu entitas dan digunakan sebagai kunci akses <i>record</i> yang diinginkan; biasanya berupa id; kunci primer dapat lebih dari satu kolom, asalkan kombinasi dari beberapa kolom tersebut dapat bersifat unik (berbeda tanpa ada yang sama)
4.	Atribut multinilai/multivalue 	<i>Field</i> atau kolom data butuh disimpan dalam satu entitas yang dapat dimiliki nilai lebih dari satu.
5.	Relasi 	Relasi yang menghubungkan antar entitas; biasanya diawali dengan kata kerja.



Lanjutan Tabel 2.4 Simbol-Symbol ERD

6.	Asosiasi / <i>association</i>  	Penghubung antara relasi dan entitas di mana di kedua ujungnya memiliki <i>multiplicity</i> kemungkinan jumlah pemakaian. Kemungkinan jumlah maksimum keterhubungan antara entitas satu dengan entitas yang lain disebut dengan kardinalitas. Misalkan ada kardinalitas 1 ke N atau sering disebut dengan <i>one to many</i> menghubungkan entitas A dan entitas B
----	--	--

Sumber: Rusmawan (2019:65)

### 2.3.5 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa contoh penelitian yang sudah dilakukan oleh para peneliti yang dapat digunakan sebagai acuan dan pengetahuan yaitu :

- 1) Berdasarkan Penelitian Pujiyanto (2018) dengan judul “Perancangan *Customer Relationship Management* (CRM) Berbasis SMS Gateway pada Dinas Kesehatan Provinsi Lampung”. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan / relasi terhadap proses pelayanan yang ada pada Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.
- 2) Berdasarkan Penelitian Yunita dan Farida (2020) dengan judul “Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Berbasis Web Untuk Meningkatkan Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus: Apotik Sentosa Duta Tanggerang)”. Dalam penelitiannya mengatakan bahwa Dengan menerapkan *Customer Relationship Management* yaitu akan meningkatkan hubungan antara apotik dengan pelanggan karena pelanggan dapat menyampaikan keluhan dan saran ke pihak apotik. Dengan adanya penerapan *customer relationship management* berbasis



web maka pengelolaan keluhan dan saran pelanggan dapat dilakukan dengan lebih baik dan efektif. Sehingga peningkatan pelayanan untuk kepuasan pelanggan dapat tercapai.

- 3) Berdasarkan Penelitian Krisnawati (2019) dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Apotek Panji Farma”. Dalam penelitian ini mengatakan bahwa dengan Dengan menerapkan strategi *Customer Relationship Management* bisa menjadi Salah satu bentuk strategi pemasaran yang mampu mendukung usaha tersebut. *Customer Relationship Management* bukan hanya dapat meningkatkan efisiensi penjualan dan pemasaran, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
- 4) Berdasarkan Penelitian Sari, dkk(2015) dengan judul “Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Klinik Rumah Cantik Berbasis SMS Gateway”. Hasil dari penelitian ini yaitu perancangan sistem informasi yang dapat diaplikasikan bagi keperluan customer relationship management pada Klinik Rumah Cantik dan dapat mempermudah perusahaan dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan suatu hubungan yang baik dengan pelanggan dan mengurangi kemungkinan pelanggan berpindah ke klinik lain.