

# SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN PT LAUTAN TEDUH YAMAHA KOTAGAJAH

<sup>1</sup>Nurul Eriyani, <sup>2</sup>Ridwan Yusuf, <sup>3</sup>Andreas Perdana

<sup>1</sup>STMIK Dharma Wacana Metro

<sup>2</sup>STMIK Dharma Wacana Metro

<sup>3</sup>STMIK Dharma Wacana Metro

## ABSTRAK

*PT Lautan Teduh Yamaha Kotagajah merupakan Dealer resmi sepeda motor. Dalam mengetahui kepuasan pelanggan di dealer Yamaha kotagajah saat ini masih dengan manual. Hal ini berimbas pada laporan dalam pembuatannya sehingga membuang waktu dan kurang akurat, sehingga kurang efektif bagi perusahaan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengimplementasikan rancangan sistem informasi kepuasan pelanggan PT Lautan Teduh Yamaha Kotagajah ke dalam aplikasi berbasis web. Dalam menyelesaikan masalah ini penulis akan merancang suatu sistem informasi berbasis web, dengan metode OOSE tahap analysis requirement, design engineering, implementation, dan testing. Aplikasi ini dibuat dengan menggunakan Bahasa pemrograman HTML,PHP, dan database MYSQL. Aplikasi ini mampu menghasilkan sistem informasi kepuasan pelanggan. Pada pengembangan sistem informasi kepuasan pelanggan ini telah dibangun sistem yang dapat mengelola dan menyimpan data penjualan, bengkel, sparepart dan data pelanggan yang telah melakukan transaksi pemesanan, sehingga perusahaan tidak merasa kesulitan menghubungi pelanggan untuk memberikan informasi terhadap pelanggan, menyediakan sarana komunikasi antara pelanggan dengan pihak perusahaan.*

*Kata Kunci: sistem informasi, kepuasan pelanggan, OOSE, HTML,PHP,MYSQL.*

## 1 PENDAHULUAN

PT Lautan Teduh Yamaha cabang Kotagajah merupakan unit penjualan dibawah PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacture* yang didirikan pada tahun 1974 oleh pemilik PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacture* Jakarta. Unit usaha PT Lautan Teduh Yamaha cabang Kotagajah tersebut bergabung dengan PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacture*. Dengan mengikuti sistem bagi hasil antara PT Lautan Teduh Yamaha cabang Kotagajah 49% dan PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacture* 51%. PT Lautan Teduh Yamaha cabang Kotagajah merupakan perusahaan yang meliputi berbagai bidang usaha antara lain, sebagai *dealer* utama penjualan motor merek Yamaha di Lampung penyalur resmi suku cadang Yamaha dan juga memberikan jasa *service* kendaraan.

PT Lautan Teduh Yamaha cabang Kotagajah dalam mengembangkan pelayanan baik penjualan, suku cadang maupun servis kendaraan. Di era digital saat ini, setiap penjualan harus memanfaatkan kemajuan teknologi informasi agar konsumen bisa lebih mudah dan cepat mengetahui produk yang tersedia tanpa harus datang ke dealer. Dalam mengembangkan pelayanan baik dipenjualan dan sparepart masih didrop dari pusat, mereka tidak melihat jenis kendaraan atau sparepart yang terjual cepat dengan yang tidak, dari pusat tidak diperbolehkan cabang memilih barang untuk di stock. Untuk dibengkel menyediakan layanan *service* kendaraan baik yang mengajukan garansi maupun *service* mandiri atau umum dengan merek kendaraan yamaha.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang

diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Menurut Kotler (2003) sebuah pendekatan baru dalam informasi kepuasan pelanggan untuk mengelola hubungan korporasi dengan pelanggan pada level bisnis sehingga dapat memaksimalkan komunikasi dan pemasaran melalui pengelolaan berbagai kontak yang berbeda. memberikan kepuasan dan loyalitas pelanggan, konsumen loyal berbanding lurus dan keberhasilan bisnis perusahaan, mengombinasikan kebijakan, proses dan strategi yang diterapkan perusahaan menjadi satu kesatuan. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan konsumen akan merasakan tidak puas. Apabila kinerja sama dengan harapan konsumen akan merasakan puas. Apabila kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasakan sangat puas.

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting bagi perkembangan perusahaan. Saat ini, sebagian besar konsumen mulai menjadikan kualitas sebagai parameter utama dalam menjatuhkan pilihan terhadap suatu produk/ layanan. Lebih dari itu, kualitas seringkali menjadi saran promosi yang secara otomatis mampu menaikkan/ menurunkan nilai jual produk perusahaan. (Wahyuni, Sulistyowati, & Khamim, 2015). Beberapa penelitian tentang sistem informasi kepuasan pelanggan diantaranya yaitu (Afriзон, 2021; Erpurin, 2019; Hernawati & Yani, 2020; Karpen, Anwar Siregar, & Susandri, 2021; Kharisma, 2017; Khristianto, 2012; Maulida, 2016; Nilasari, 2012; Rachmadi, Wijaya, & Ekojono, 2016; Rahmawati & Indriyanti, 2021; wahyu & Zaini, 2021; Wati, Jaya, & Sudrajat, 2016), namun dari beberapa

penelitian tersebut belum ada yang membuat sistem informasi kepuasan pelanggan di PT Lautan Teduh Yamaha Kotagajah. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini yaitu untuk membuat sistem informasi kepuasan pelanggan PT Lautan Teduh Yamaha Kotagajah ke dalam aplikasi berbasis web.

## 2 LITERATURE REVIEW

### 2.1 Sistem Informasi

Menurut (Alter, 2002) Sistem informasi merupakan sistem yang kegiatannya dimaksudkan untuk pengolahan data seperti transmisi, menangkap, menyimpan, memanipulasi, mengambil dan menampilkan informasi. Menurut (Jogiyanto, 2017) untuk menghasilkan informasi suatu sistem informasi harus mempunyai lima komponen, yaitu :

- 1) Komponen *input* merupakan bahan dasar pengolahan informasi karena *input* merupakan data yang masuk ke dalam sistem.
- 2) Komponen *output* merupakan produk sistem informasi, *Output* sistem informasi harus berupa informasi yang berguna bagi pemakainya.
- 3) Komponen basis data merupakan kumpulan data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

### 2.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut (Kotler & Keller, 2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja suatu produk yang dirasakan (atau hasil) sehubungan dengan harapannya. Menurut (Kotler & Keller, 2012) ciri-ciri konsumen yang puas adalah :

- a. Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal
- b. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk baru
- c. Menyempurnakan produk yang ada
- d. Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk dan perusahaan.
- e. Kurang memperhatikan produk, iklan pesaing, kurang sensitif pada harga.
- f. Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada perusahaan.
- g. Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin.

Pada metode ini peneliti mengumpulkan data dari buku, artikel ilmiah dan internet yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 1. Penelitian relevan

| No | Judul Artikel Ilmiah                                                                                                                                                                                                                       | Penulis                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1  | Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT. Taspen KCU Surabaya menggunakan Metode Servqual                                                                                                                             | (Rahmawati & Indriyanti, 2021)    |
| 2  | Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Dalam Melakukan Online Shopping (Studi Pada Pelanggan Online Shopping di Forum Jual Beli/FJB Kaskus.us Regional Malang) | (Khristianto, 2012)               |
| 3  | Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Warnet : Studi Kasus Warnet Sarang Bangsawan, Parung Serab                                                                        | (Wati et al., 2016)               |
| 4  | Rancang Bangun Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan E-Government Menggunakan Metode Regresi                                                                                               | (Yudhistira, Wibowo, & ..., 2016) |
| 5  | Rancang Bangun Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelanggan Pada PT Kartika Sari Mulia                                                                                                                                                       | (Rachmadi et al., 2016)           |

## 3 METODOLOGI

### 3.1 Metode pengumpulan data

Metode penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini meliputi tiga bagian yaitu metode pengumpulan data dan metode pengembangan perangkat lunak.

#### 1. Observasi

Dalam metode ini dilakukan penelitian dan pengamatan secara langsung pada Dealer Yamaha cabang Kotagajah, peneliti melakukan pengamatan mengenai proses pelayanan pelanggan, ketersediaan stok kendaraan untuk penjualan, proses promosi kepada pelanggan, pelayanan servis kendaraan di bengkel serta

ketersediaan stok pada penjualan sparepart atau suku cadang sepeda motor merk yamaha.

## 2. Wawancara

Dengan teknik ini peneliti melakukan wawancara langsung kepada Bapak Eko Yulianto sebagai Kepala Dealer Yamaha cabang Kotagajah.

### 3.2 Metode Pengembangan Sistem OOSE

#### Pengembangan Perangkat Lunak

##### 1. *Analisis Requirement*

###### a. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Analisis perangkat lunak terdiri dari spesifikasi minimum perangkat lunak yang dipakai dalam membangun dan mengimplementasikan Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pelanggan, yaitu :

- a) Sistem Operasi Windows 7
- b) Microsoft Visio 2013
- c) *Database Management System (DBSM) MySQL Xampp 7*
- d) *Web Browser Mozilla firefox*
- e) Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP, CSS, HTML.

### 3.3 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras

Berikut ini adalah spesifikasi perangkat keras minimum yang mendukung Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pelanggan, yaitu :

*Processor* : Kapasitas Minimum 2.0 GHZ

*Memori* : Minimum 512 MB

*VGA* : Kecepatan Minimum 32 MB

*Hardisk* : Kecepatan Kapasitas 20 GB

Printer Canon iP2700, Mouse , dan Flashdisk 8 gb sebagai media penyimpanan data.

### 3.4 Analisis Kebutuhan Sistem

- a) Sistem dapat menyediakan sebuah form informasi kepuasan pelayanan pelanggan, stock kendaraan, stock sparepart yang diinputkan oleh admin.
- b) Setiap user memiliki username dan password sendiri yang memiliki hak akses masing-masing.
- c) Sistem dapat menginformasikan berupa notifikasi atau peringatan jika ada kesalahan dalam melakukan login maupun pada pengisian data.

### 3.5 Analisis Kebutuhan Pengguna (User)

Pada tahap Analisis sistem pengguna yang berkaitan secara langsung dengan permasalahan yang ada.

- a) Bagian *Marketing* merupakan bagian yang bertugas melayani pelanggan dalam pemesanan produk, mencatat data para pelanggan serta membuat laporan hasil penjualan.

- b) Bagian Admin merupakan bagian yang menangani stock barang, Faktur Kendaraan, keluar masuk barang, dan data pegawai yang masuk setiap harinya.
- c) Bagian *Customer Service* merupakan bagian yang menangani ada nya keluhan dari setiap para pelanggan dalam pemesanan produk serta dapat memberikan masukan/saran.
- d) User/Pengguna sebagai konsumen dari dealer yamaha cabang kotagajah mempunyai hak akses untuk mengajukan keluhan atas pelayanan dan pemesanan produk.

### 3.6 Analisis Kebutuhan Data

#### a) Data Produk

Kriteria data produk yang akan ditampilkan meliputi kategori produk, nama produk, harga produk, dan stok produk.

#### b) Data Pelanggan

Kriteria data pelanggan yang akan ditampilkan meliputi nama pelanggan, alamat pelanggan, nomor telepon.

### 3.7 Design Engineering

Pada tahap perancangan ini merupakan tahap lanjutan dari *system analysis* kebutuhan dimana pada perancangan ini peneliti menggambarkan rancangan yang akan dibangun sebelum dikatakan pengkodean dilakukan. Rancangan sistem digunakan untuk mempermudah menentukan *input* dan *output* dalam perancangan sistem. Penyederhanaan sistem dibuat supaya sistem menjadi lebih mudah dipahami dan dikembangkan. Dalam perancangan ini penulis menggunakan *tool* UML (*Unified modelling language*) sebagai rancangan dari sebuah model sistem yang akan dibangun mencakup perancangan:

- a. *usecase* diagram menjelaskan tentang aktor/user yang terdiri dari 4 user yaitu Admin, Customer Service, Marketing dan Konsumen.
- b. *activity* diagram menjelaskan tentang aktifitas apa saja yang dilakukan oleh aktor/user.
- c. *class diagram* yang akan dibuat menggambarkan struktur objek sistem yang menunjukkan kelas objek yang menyusun sistem dan juga hubungan kelas objek tersebut. *Entity* pada tahap ini dapat berupa keluhan, pelanggan, promosi, user, produk dan laporan.
- d. *sequence* diagram menjelaskan tentang alur logika aktor dalam implementasi interface antara user dan aplikasi dari sistem yang diusulkan.

### 3.8 Implementation

Tahap implementasi merupakan tahap meletakkan sistem supaya siap dioperasikan. *Software* yang

digunakan adalah *XAMPP* yang meliputi : *Apache* sebagai *web server*, *PHP*, *CSS*, *HTML* sebagai bahasa pemrograman, dan *MySQL* sebagai *databasenya*.

### 3.9 Testing

Pada fase ini sistem diverifikasi untuk memastikan bahwa sistem dirancang sesuai dengan spesifikasinya. *Testing* dilakukan menggunakan *blackbox testing* dengan tahapan *system Testing* yang mencakup seluruh fungsionalitas dari *software* yang telah selesai dikembangkan apakah berfungsi dengan baik (tidak terjadi *bugs*) pada saat program dijalankan.

Pengujian *blackbox* berusaha menemukan kesalahan dalam kategori sebagai berikut

1. Fungsi-fungsi yang tidak benar atau hilang
2. Kesalahan *interface*
3. Kesalahan dalam struktur data atau akses
4. *database* eksternal
5. Kesalahan kinerja
6. Inisialisasi dan kesalahan terminasi

## 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini sistem yang akan dibuat adalah sistem informasi kepuasan pelanggan PT Lautan Teduh Yamaha Kotagajah dalam upaya meningkatkan pelayanan pelanggan, *User* pada sistem yang dibuat terdiri dari bagian *Administrator* sebagai *admin* PT Lautan Teduh Yamaha Kotagajah, *Sales* sebagai pelayanan pelanggan, *Kepala Mekanik* menangani stok dan pelayanan servis kendaraan, *Kepala Cabang* yang berperan dalam Verifikasi untuk

penjualan dan bengkel, *sparepart* berperan dalam penjualan sparepart.

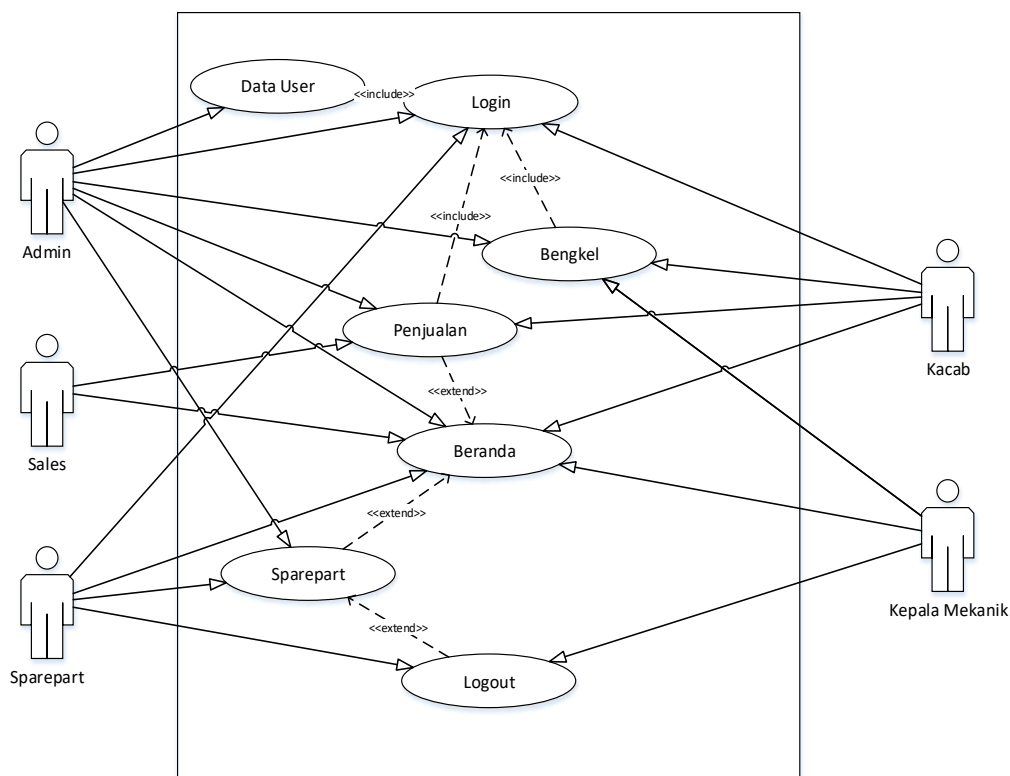
### Analisis Pengguna (User)

Analisis sistem yang digunakan pada PT Lautan Teduh Yamaha Kotagajah yaitu sistem informasi kepuasan pelanggan. Pengguna dalam sistem ini meliputi 5 *user* yang diantaranya yaitu:

- a) Bagian *Administrator* merupakan *admin* pada PT Lautan Teduh Yamaha Kotagajah serta memiliki hak penuh dalam mengakses sistem.
- b) Bagian *Sales* merupakan bagian yang bertugas melayani pelanggan dalam pemesanan produk, membuat laporan hasil penjualan.
- c) Bagian *Kepala Cabang* merupakan bagian yang mengverifikasi baik penjualan sepeda motor maupun servis kendaraan sepeda motor.
- d) Bagian *Kepala mekanik* merupakan bagian yang berperan dalam segala keperluan bengkel dan bertanggung jawab atas pelayanan servis kendaraan yang diberikan.
- e) Bagian *Sparepart* merupakan bagian yang berperan dalam ketersediaan suku cadang yang dijual.

### Use Case Diagram

Proses dari sistem ini dimodelkan dengan menggunakan *diagram usecase* untuk mengetahui proses yang terjadi pada aktivitas sistem informasi dan dapat mengetahui fungsi-fungsi dari sistem yang digunakan (Gambar 1).

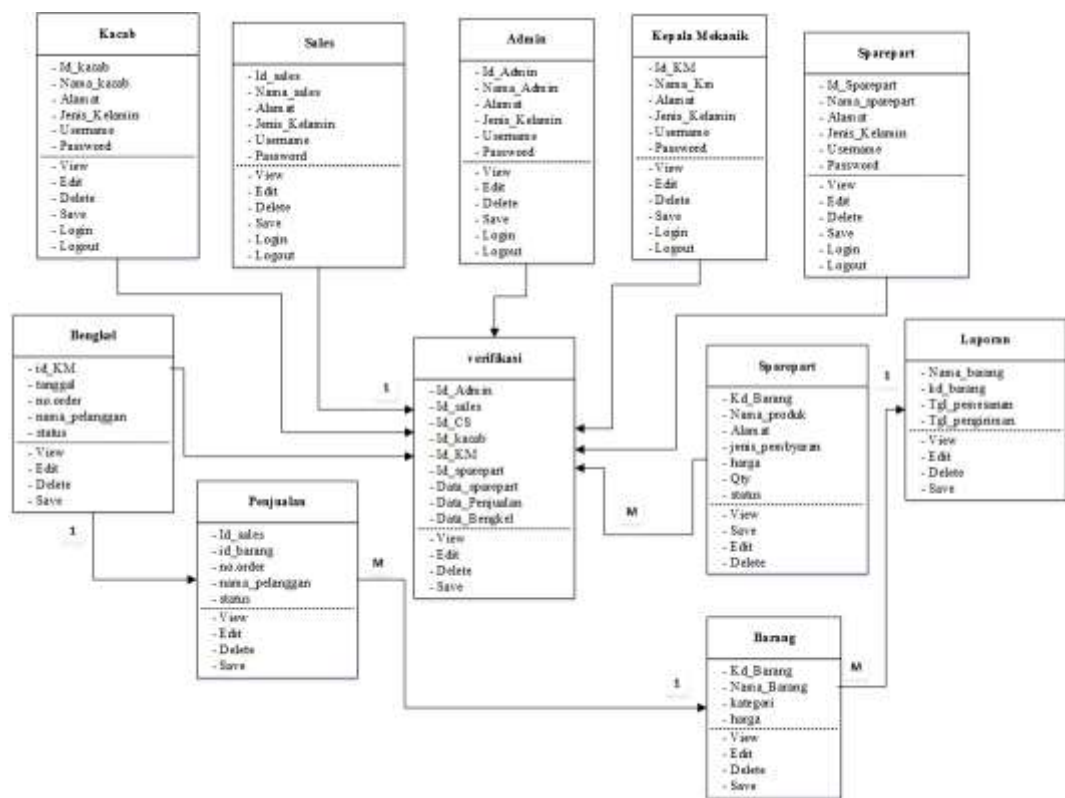


Gambar 1. Diagram *usecase*

Class Diagram

Diagram Kelas atau *Class Diagram* menggambarkan struktur sistem dari segi

pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem (Gambar 2)



Gambar 2. Class Diagram

Tampilan Interface

1. Tampilan Halaman Utama Admin

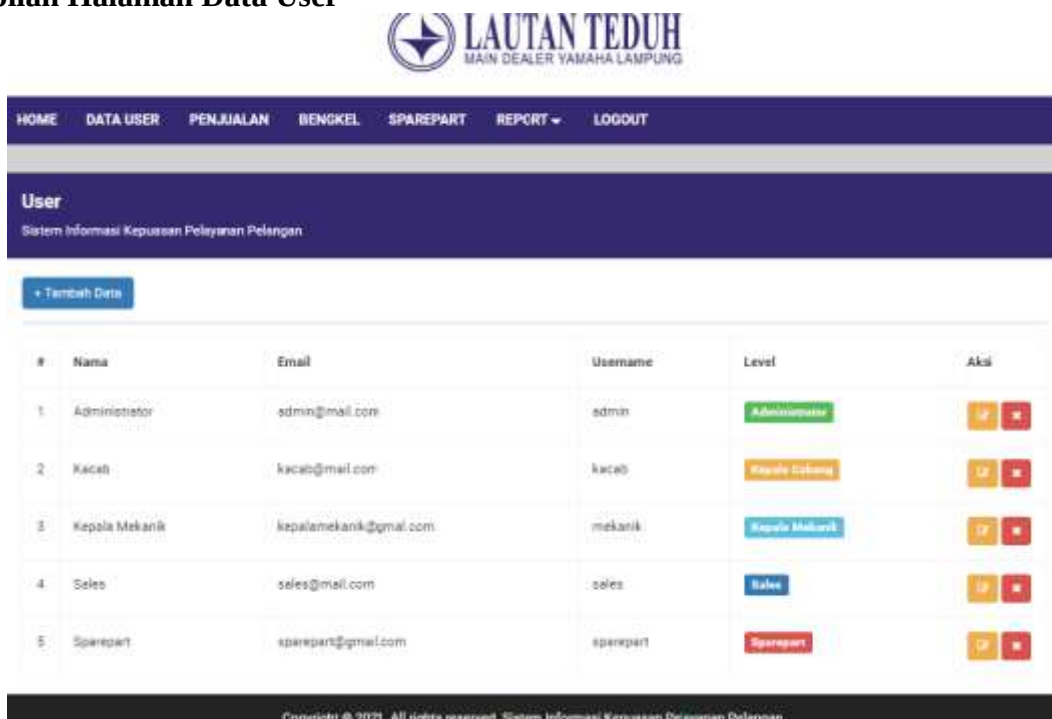


Gambar 3. Tampilan Halaman Utama Admin

Gambar 3 merupakan tampilan menu admin, halaman tersebut ada ketika telah melakukan login sukses pada sistem. Terdapat

beberapa menu seperti menu home, data user, penjualan, bengkel, sparepart, report dan *logout*.

## 2. Tampilan Halaman Data User



Gambar 4. Tampilan Halaman Data User

Gambar 4 merupakan tampilan dari menu data user dan tambah data user, pada tampilan menu ini digunakan admin melihat data user dan

menambahkan user untuk diperbarui pada sistem informasi kepuasan pelanggan.

## 3. Tampilan Login

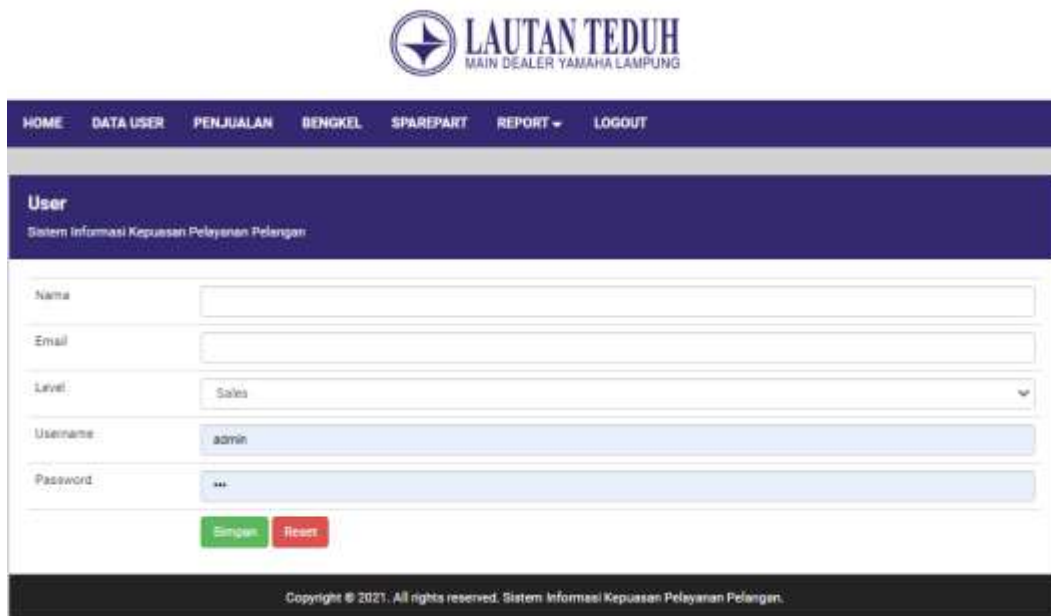


Gambar 5. Tampilan Login

Gambar 5 merupakan tampilan halaman login, halaman tersebut ada ketika user menuliskan alamat web browser dan muncul menu login untuk dapat melakukan interaksi terhadap sistem informasi kepuasan pelanggan. Halaman login ini berlaku untuk para user seperti Administrator, Kacab, Sales, Kepala Mekanik,

Sparepart. Pada halaman ini dapat menginputkan username dan password dari masing-masing user dan terdapat kolom yang menyebutkan login sebagai apa lalu klik button "Login".

#### 4. Tampilan Tambah Data User



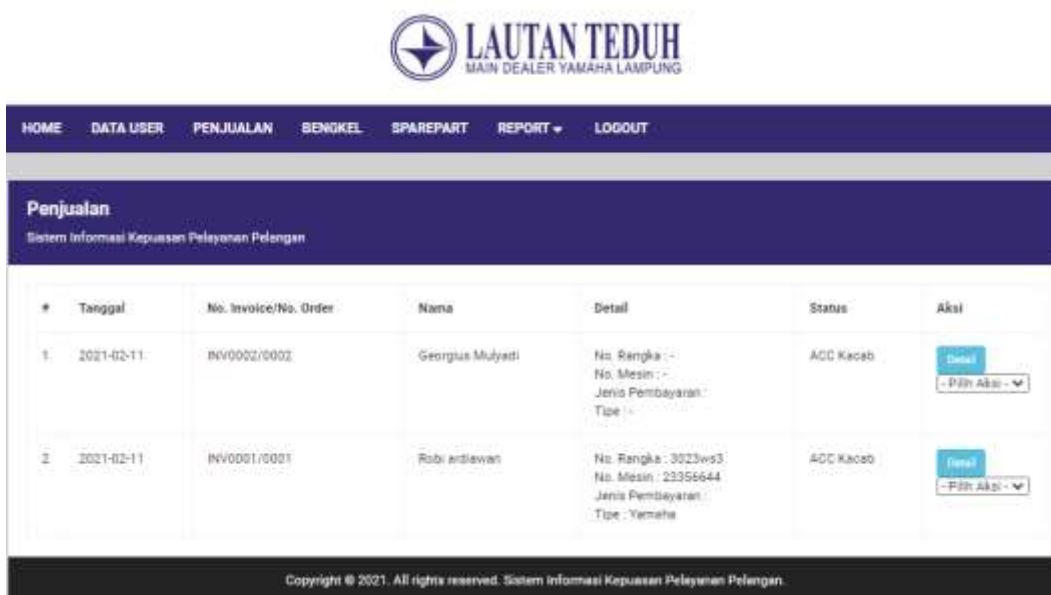
The screenshot shows the 'User' management interface. At the top is the LAUTAN TEDUH logo and navigation menu. The main heading is 'User' with the subtitle 'Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pelanggan'. The form contains the following fields: 'Nama' (text input), 'Email' (text input), 'Level' (dropdown menu with 'Sales' selected), 'Username' (text input with 'admin' pre-filled), and 'Password' (text input with '123' pre-filled). Below the fields are two buttons: 'Simpan' (green) and 'Reset' (red). The footer contains the copyright notice: 'Copyright © 2021. All rights reserved. Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pelanggan.'

Gambar 6. Tampilan Halaman Tambah Data User

Gambar 6 merupakan tampilan dari button Tambah data pelanggan, pada tampilan ini

bertujuan untuk menambahkan data user baru pada sistem informasi kepuasan pelanggan.

#### 5. Tampilan Halaman Penjualan



The screenshot shows the 'Penjualan' (Sales) interface. At the top is the LAUTAN TEDUH logo and navigation menu. The main heading is 'Penjualan' with the subtitle 'Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pelanggan'. Below is a table with the following columns: '#', 'Tanggal', 'No. Invoice/No. Order', 'Nama', 'Detail', 'Status', and 'Aksi'. The table contains two rows of data. Each row has a 'Detail' button and a '- Pilih Aksi -' dropdown menu. The footer contains the copyright notice: 'Copyright © 2021. All rights reserved. Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pelanggan.'

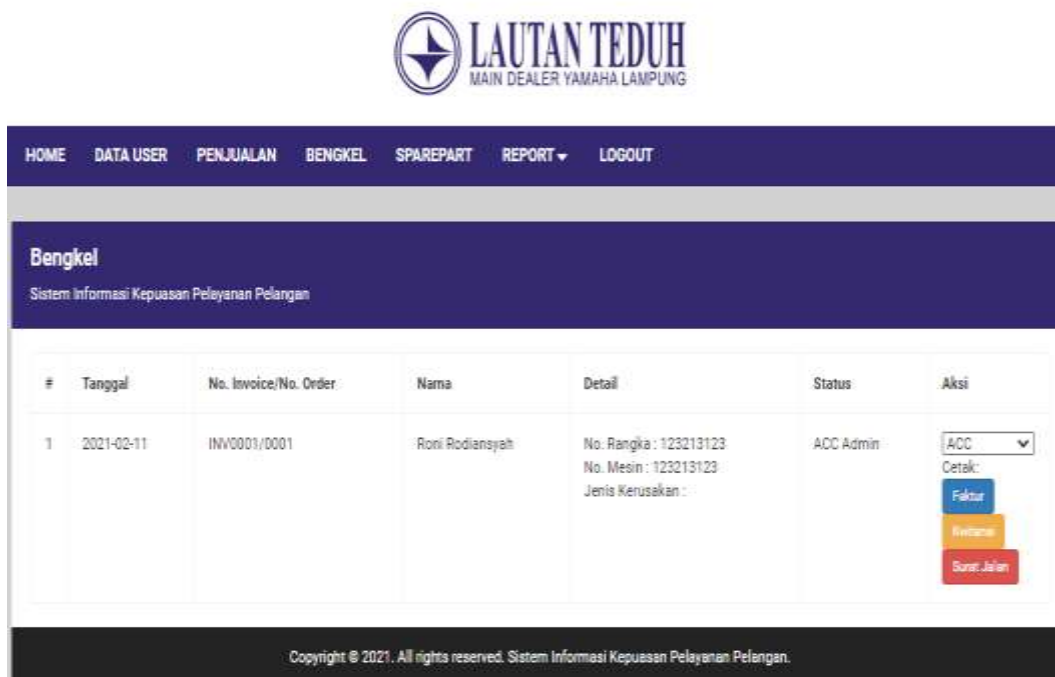
| # | Tanggal    | No. Invoice/No. Order | Nama             | Detail                                                                              | Status    | Aksi                                      |
|---|------------|-----------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------|
| 1 | 2021-02-11 | INV0002/0002          | Georgius Mulyadi | No. Rangka : -<br>No. Mesin : -<br>Jenis Pembayaran :<br>Tipe : -                   | ACC Kasab | <button>Detail</button><br>- Pilih Aksi - |
| 2 | 2021-02-11 | INV0001/0001          | Robi Andrian     | No. Rangka : 3023ws3<br>No. Mesin : 23355644<br>Jenis Pembayaran :<br>Tipe : Yamaha | ACC Kasab | <button>Detail</button><br>- Pilih Aksi - |

Gambar 7. Tampilan Halaman Penjualan

Gambar 7 merupakan tampilan dari menu penjualan, pada tampilan menu tersebut terdapat

list button dimana admin melakukan validasi data penjualan.

## 6. Tampilan Halaman Bengkel



Gambar 8. Tampilan Pesanan Produk

Gambar 8 merupakan tampilan dari menu bengkel untuk melakukan pengecekan dan validasi data bengkel serta mencetak faktur, kwitansi dan surat jalan.

## 4 KESIMPULAN

Sistem informasi kepuasan pelanggan dalam upaya meningkatkan pelayanan pelanggan pada PT Lautan Teduh Yamaha Kotagajah diperoleh kesimpulan yaitu dalam pemesanan produk oleh pelanggan sering terjadinya kekosongan stok, sehingga hal ini membuat pelanggan beralih ke pembelian *Dealer* lain. Adapun keluhan yang dialami yaitu keterlambatannya pengiriman stok barang, kurangnya komunikasi antara pusat dengan cabang dalam mengembangkan pelayanan baik pada penjualan maupun sparepart, mereka tidak melihat jenis kendaraan atau sparepart yang terjual cepat dengan yang tidak.

Pada pengembangan sistem informasi kepuasan pelanggan ini telah dibangun sistem yang dapat mengelola dan menyimpan data penjualan, bengkel, sparepart dan data pelanggan yang telah melakukan transaksi pemesanan, sehingga perusahaan tidak merasa kesulitan menghubungi pelanggan untuk memberikan informasi terhadap pelanggan, menyediakan sarana komunikasi antara pelanggan dengan pihak perusahaan.

Adapun saran untuk penelitian lebih lanjut yaitu rancangan dan pembangunan sistem ini

masih memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan minat pelanggan, terkait dengan proses informasi kepuasan pelanggan dalam hal pemasaran (*marketing*) perlu dibangun sistem promosi terhadap produk yang minim penjualannya. Penelitian ini dapat dikembangkan menggunakan teknologi yang saat ini sangat berkembang pesat seperti android agar dapat lebih memberikan kemudahan komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan.

## REFERENCES

- Afrizon, A. (2021). SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PREDIKTOR TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PT. PLN (Persero) RAYON TANJUNGBATU. *CASH*, 4(02), 97–112.  
<https://doi.org/10.52624/cash.v4i02.1794>
- Alter. (2002). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi dengan Metodologi Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Erpurin, W. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel éL Royale Bandung. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 7(2), 181–188.  
<https://doi.org/10.33884/jimupb.v7i2.1253>
- Hernawati, H., & Yani, A. (2020, December).

- Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Usaha Saudara Mandiri Tangerang*. Retrieved from <https://lens.org/081-719-871-389-871>
- Jogiyanto. (2017). *Analisis dan Desain (Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis)*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Karpen, Anwar Siregar, & Susandri. (2021). Perancangan Sistem Indek Kepuasan Pelanggan Pemakaian Lapangan Futsal Menggunakan Metode Scoring System. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 7(1), 57–69. <https://doi.org/10.33372/stn.v7i1.705>
- Kharisma, D. (2017, June). *PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PADA FITUR SITU BAGIAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS PASUNDAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO*. Retrieved from <https://lens.org/057-456-488-597-422>
- Khristianto, W. (2012, January). *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Dalam Melakukan Online Shopping (Studi Pada Pelanggan Online Shopping di Forum Jual Beli/FJB Kaskus.us Regional Malang)*. Retrieved from <https://lens.org/009-701-842-394-384>
- Kotler, P. (2003). *Marketing Manajement*. New York: Mc Graw Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Maulida, Z. (2016, June). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan, Dimensi Kualitas Sistem dan Dimensi Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Online Shopping pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara*. Retrieved from <https://lens.org/008-375-003-658-126>
- Nilasari, N. (2012, July). *Hubungan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Web (Survei pada pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di Kantor PT. PLN (Persero) A*. Retrieved from <https://lens.org/014-192-736-554-979>
- Rachmadi, F. Z., Wijaya, I. D., & Ekojono, E. (2016, November). *RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KARTIKA SARI MULIA*. Retrieved from <https://lens.org/036-972-435-717-063>
- Rahmawati, A. Y., & Indriyanti, A. D. (2021, February). *Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT. Taspen KCU Surabaya menggunakan Metode Servqual*. Retrieved from <https://lens.org/012-238-069-165-627>
- wahyu, E., & Zaini, M. (2021, April). *Pengaruh sistem informasi manajemen dan mutu layanan berbasis layanan pendidikan terhadap kepuasan pelanggan: Penelitian pada pelanggan aplikasi Ruangguru Regional Jawa Barat I*. Retrieved from <https://lens.org/070-141-278-403-989>
- Wahyuni, H. C., Sulistyowati, W., & Khamim, M. (2015). *Pengendalian Kualitas, Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur Lean, Six, Sigma & Servqual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wati, E. F., Jaya, T. I., & Sudrajat, B. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Warnet : Studi Kasus Warnet Sarang Bangsawan, Parung Serab*. *ICIT Journal*, 2(1), 80–87. <https://doi.org/10.33050/icit.v2i1.19>
- Yudhistira, A., Wibowo, J., & ... (2016). *Rancang Bangun Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan E-Government Menggunakan Metode Regresi*. *Jurnal Sistem Informasi*.