

Perancangan E-CRM Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Pada Samudera Jaya Printing

E-CRM Design In Dealing With Customer Complaints On Samudra Jaya Printing

Rezeki Ramadhani¹, Fujiati,² Dahri Yani Hakim Tanjung³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Potensi Utama

Jl.K.L. Yos Sudarso KM 6.5 Tanjung Mulia- Medan

E-mail: rezekiramadhani02@gmail.com¹, fuji.potensiutama@gmail.com², dahriyanihakim@gmail.com³

ABSTRAK

Samudera Jaya Printing merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi produk percetakan dan penjualan produk percetakan yang bertipe make to order dimana sistem perencanaan produksi dilakukan setelah ada permintaan. Sistem yang berjalan pada perusahaan masih menggunakan aplikasi sederhana, sehingga pelanggan sangat sulit mengetahui informasi produk dan melakukan pemesanan produk harus datang langsung atau menghubungi pihak perusahaan untuk melakukan proses pemesanan produk, kemudian pihak perusahaan akan konfirmasi pemesanan produk, setelah itu melakukan proses pembayaran pemesanan produk dengan datang langsung pada perusahaan. Salah satu konsep yang dapat diadopsi untuk merespon hal ini adalah dengan menerapkan suatu Customer Relationship Management yang dapat menghubungkan perusahaan dan customer secara langsung (online) yang disebut E-CRM. Ada banyak sekali alasan mengapa penerapan E-CRM sangat penting untuk perusahaan. Melalui penggunaan E-CRM perusahaan bisa mendapatkan manfaat untuk penjualan, pemasaran, pelayanan dan juga aktivitas perusahaan lainnya. E-CRM juga dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan dari perusahaan tersebut. Hal ini menjadi sarana untuk mempertahankan hubungan perusahaan dengan pelanggan demi mewujudkan loyalitas pelanggan, dengan merancang system yang baru maka pelanggan dan pihak perusahaan akan dapat melakukan kerja sama yang baik dengan transaksi pemasaran.

Kata Kunci : Customer Relationship Management, Pelayanan, Kuisoner, PHP, Mysql

ABSTRACT

Samudera Jaya Printing is a company engaged in the production of printing products and the sale of print products of the make to order type where the production planning system is carried out after a request. The system that runs at the company still uses a simple application, so that customers find it very difficult to find out product information and place an order for the product must come directly or contact the company to carry out the product order process, then the company will confirm the product order, after that make the product order payment process with come directly to the company. One of the concepts that can be adopted to respond to this is by implementing a Customer Relationship Management that can connect companies and customers directly (online) called E-CRM. There are many reasons why implementing E-CRM is so important for companies. Through the use of E-CRM, companies can get benefits for sales, marketing, service and other company activities. E-CRM can also make it easier for customers to get the necessary information from the company. This is a means to maintain company relationships with customers in order to achieve customer loyalty, by designing a new system, customers and the company will be able to work together well with marketing transactions.

Keywords: Customer Relationship Management, Services, Questionnaire, PHP, Mysql

1 PENDAHULUAN

Customer Relationship Management (CRM) merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan pelanggan, dengan memanfaatkan CRM perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya, strategi pengelolaan pelanggan, mulai dari proses pemasaran, penjualan sampai dengan pelayanan setelah penjualan, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang berujung pada loyalitas pelanggan tersebut Bentuk E-CRM berupa media online yang paling umum digunakan adalah website portal perusahaan dikarenakan kemudahan dalam membuat website, biaya yang tidak terlalu mahal, dan dapat diakses oleh siapa saja. (Ariga, 2018).

Menurut Mas Ayoe Elhias Nst (2017) Metode CRM merupakan salah satu metode yang harus diterapkan oleh perusahaan untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang ada dan mempermudah proses transaksi penjualan.

Menurut Susanto (2020) Kinerja Customer Services adalah salah satu penyebab pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Eka Wahyuni (2019) Untuk meningkatkan loyalitas konsumen, perusahaan harus menerapkan strategi pemasaran dan pelayanan yang optimal dengan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

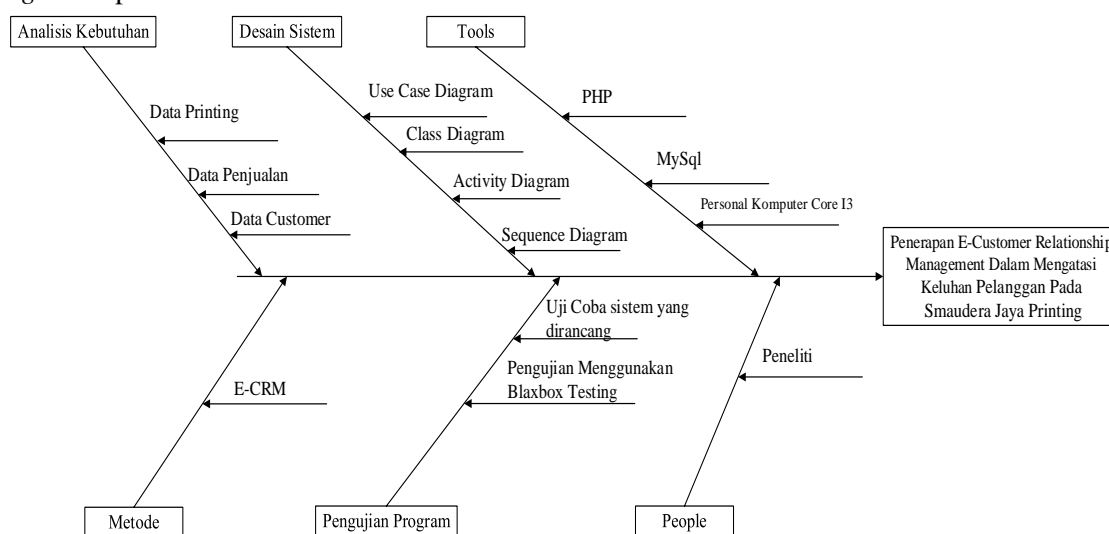
Menurut Mas Ayoe Elhias Nst (2018) Dengan adanya Customer Service yang handal, konsumen dapat menikmati pelayanan yang diberikan perusahaan. Standart pelayanan dapat diartikan dengan tercapainya suatu penilaian dari kualitas pelayanan dari customer service.

Menurut Fujiati (2015) Dengan memanfaatkan teknologi yang ada maka pelayanan jasa menjadi lebih efisien dengan menerapkan yaitu sistem Containeriasasi, dimana sstem berfungsi untuk mengoptimalkan dan mempermudah pelayanan jasa import peti kemas.

2 METODE PENELITIAN

2.1 Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem dapat berupa menyusun suatu sistem yang baru dan menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada. Metodologi pengembangan sistem *E-Customer Relationship Management* digambarkan dalam bentuk *Fishbone Diagram* seperti berikut :



Gambar 1. Kerangka Fishbone

Pemetaan penelitian menggunakan *fishbone diagram* dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Analisis Kebutuhan

Berisi tentang hal-hal yang harus ada pada hasil perancangan agar mampu menyelesaikan masalah yang ada sesuai tujuan. Data yang dibutuhkan dalam melakukan perancangan sistem

- adalah data printing, data penjualan, data customer, data pengguna dan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi adalah *PHP*.
2. *Desain Sistem*
Secara umum perancangan sistem pada Penerapan E-Customer Relationship Management dalam pelayanan keluhan pelanggan menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language* yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.
 3. *Tools*
Adapun perangkat yang digunakan oleh peneliti yang digunakan untuk membangun sistem yang baru adalah personal *computer core I3*, *PHP* dan *MySql*.
 4. *Metode*
Penulis memilih Penerapan E-Customer Relationship Management dalam menyelesaikan laporan penelitian ini dan sangat tepat dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.
 5. *Pengujian Program*
Pada tahap ini dilakukan pengujian aplikasi secara menyeluruh, meliputi pengujian fungsional dan pengujian ketahanan sistem. Pengujian secara *black box (interface)* yaitu pengujian perangkat lunak yang tes fungsionalitas dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode aplikasi atau struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan, pengujian tersebut untuk masing-masing blok peralatan yang dirancang.
 6. *People*
Pada tahap ini *E-Customer Relationship Management* dalam mengatasi keluhan pelanggan pada Samudera Jaya Printing sudah melewati tahap validasi dan verifikasi dan siap untuk digunakan oleh Samudera Jaya Printing dan *customer* dan peneliti.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Samudera Jaya Printing merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi produk percetakan dan pemesanan produk percetakan yang bertipe *make to order (MTO)* dimana sistem perencanaan produksi dilakukan setelah ada permintaan. Sistem yang berjalan pada perusahaan masih menggunakan aplikasi sederhana, sehingga pelanggan yang akan memesan produk harus datang langsung atau menghubungi pihak perusahaan untuk melakukan proses pemesanan produk, kemudian pihak perusahaan akan konfirmasi pemesanan produk, setelah itu melakukan proses pembayaran pemesanan produk dengan datang langsung pada perusahaan. Hasil produksi Samudera Jaya Printing dipasarkan hingga sekitaran luar kota. Seiring dengan misi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan membina hubungan baik dengan pelanggan, maka dibutuhkan suatu konsep manajemen customer yang baik. Salah satu konsep yang dapat diadopsi untuk merespon hal ini adalah dengan menerapkan suatu *Customer Relationship Management* yang dapat menghubungkan perusahaan dan *customer* secara langsung (*online*) yang disebut E-CRM. Melalui penggunaan E-CRM perusahaan bisa mendapatkan manfaat untuk pemesanan, pemasaran, pelayanan dan juga aktivitas perusahaan lainnya. E-CRM juga dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan dari perusahaan tersebut. Hal ini menjadi sarana untuk mempertahankan hubungan perusahaan dengan pelanggan demi mewujudkan loyalitas pelanggan, dengan merancang system yang baru maka pelanggan dan pihak perusahaan akan dapat melakukan kerja sama yang baik dengan transaksi pemasaran. Sistem yang dirancang penulis menggunakan pendekatan DRAMA[1].

Penerapan kuesioner yang dilakukan oleh penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan kepada perusahaan. Kuesioner yang diterapkan perusahaan 5 pilihan mempunyai gradasi dari Sangat Setuju (SS) hingga Sangat Tidak Setuju (STS). 5 pilihan tersebut diantaranya adalah:

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Kurang Setuju (KS)
- d. Tidak Setuju (TS)

e. Sangat Tidak Setuju (STS)

Berikut adalah jumlah responden atau pelanggan yang menjawab kuisisioner adalah dengan jawaban sebagai berikut :

Tabel 1. Data Kuesioner

RESPONDEN	SANGAT SETUJU	SETUJU	KURANG SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Riyan Wijaya	3	32	14	1	0
Bella Putri Lestari	7	30	7	6	0
Feri Gunawan	1	37	11	1	0
Yuni Lestari	9	30	7	4	0
Watik	2	44	0	4	0
Karina Sari	2	38	7	3	0
Efendy Latif	9	31	8	2	0
Agus Rahmadan	4	38	6	2	0
Bukhari	1	47	1	1	0
Andika	8	38	4	0	0
Budi Yanto Nst	8	30	10	2	0
Susan	5	36	8	0	1
Hanifah Ramadahni	2	39	9	0	0
Yamisyah	4	36	8	2	0
NIFARA	5	33	9	3	0
Tamara	6	35	7	2	0
Natasya Putri	2	45	1	2	0
Muhammad Dani	3	39	5	3	0
Redho Syahputra	3	39	5	3	0
Asy-Suffah	3	38	8	1	0
Melinda Dwi Sariani	6	33	7	4	0
Dara Aliya Sari	8	31	8	3	0
Farah Syahira	6	32	8	4	0
Mhd. Bagus	2	42	4	2	0
Yuda Hamdani	3	42	4	1	0
Ponise	5	38	6	1	0
Hardi Hasibuan	3	34	10	3	0
Ummu Syafira	3	36	7	4	0
Khairiyah	8	25	12	5	0
Bayu Atmaja	2	29	16	3	0
Pasya Gunawan	1	33	12	4	0
Alvino Febrian	0	41	6	3	0
Azizah	4	35	9	2	0
Zura	1	37	11	1	0

Untuk pencarian hasil Persentase:

$$\text{Jumlah Jawaban/ Total Responden} \times 100$$

Maka diperoleh hasil;

Tabel 2. Hasil Pengolahan Data Kuesioner

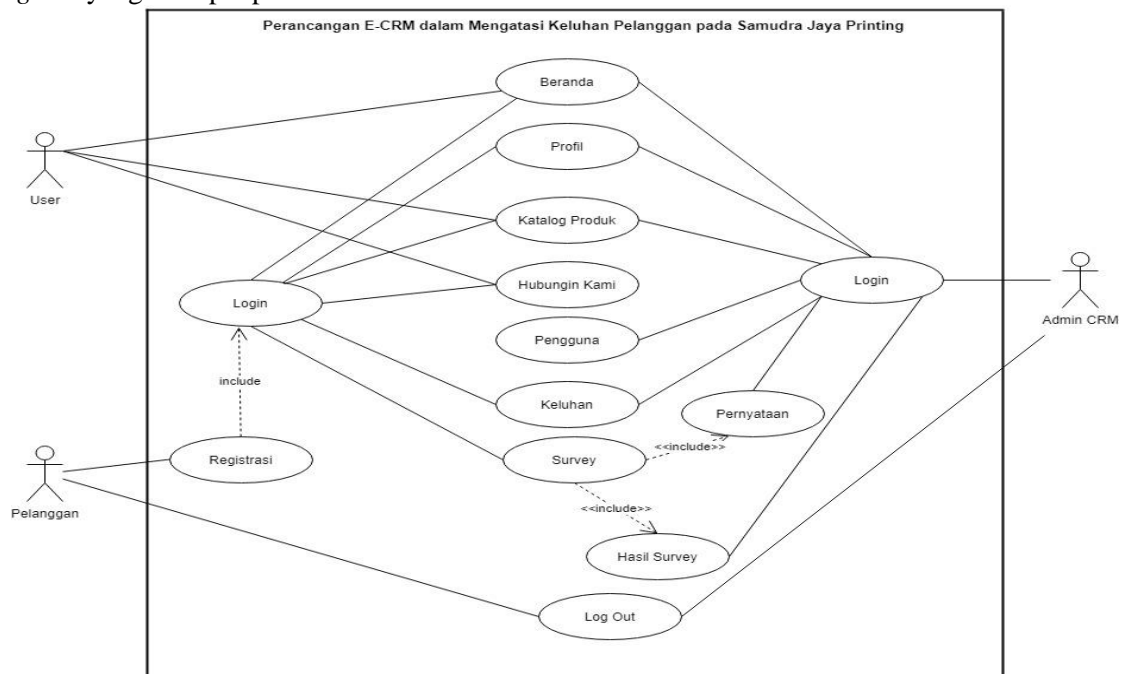
NO	PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	KURANG SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
1	Pelayanan di Samudera Jaya Printing tepat waktu	16 %	74 %	10 %	0 %	0 %
2	Pemeriksaan, pelayanan di Samudera	11 %	76 %	13 %	0 %	0 %

NO	PERNYATAAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	KURANG SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
	Jaya Printing dilakukan secara tepat					
3	Samudera Jaya Printing memberikan informasi mengenai pelayanan secara jelas	7 %	87 %	6 %	0 %	0 %
4	Samudera Jaya Printing menjawab keluhan pelanggan	8 %	87 %	5 %	0 %	0 %
5	Samudera Jaya Printing memberikan kesempatan bertanya kepada pelanggan	9 %	85 %	5 %	1 %	0 %
6	Samudera Jaya Printing didukung dengan tenaga customer service yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan	2 %	49 %	42 %	7 %	0 %
7	Pelanggan merasa aman untuk membeli atau memesan produk yang ada di Samudera Jaya Printing	19 %	80 %	1 %	0 %	0 %
8	Pegawai di Samudera Jaya Printing bersikap sopan kepada pelanggan	4 %	92 %	4 %	0 %	0 %
9	Samudera Jaya Printing mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pelanggan	8 %	86 %	6 %	0 %	0 %
10	Samudera Jaya Printing berusaha menenangkan rasa cemas pelanggan terhadap pelayanan yang diterima	12 %	85 %	3 %	0 %	0 %
11	Samudera Jaya Printing beroperasi 24 jam sehari sehingga pelanggan dapat terlayani	0 %	7 %	53 %	39 %	1 %
12	Peralatan yang digunakan di Samudera Jaya Printing terlihat canggih	10 %	89 %	1 %	0 %	0 %
13	Samudera Jaya Printing memiliki alat-alat printing yang cukup lengkap	3 %	54 %	40 %	3 %	0 %
14	produk yang ditawarkan Samudera Jaya Printing dengan kebutuhan pelanggan sudah sesuai	6 %	90 %	4 %	0 %	0 %
15	Tarif jasa pelayanan Samudera Jaya Printing lebih murah dibandingkan dengan yang lain	11 %	64 %	24 %	1 %	0 %
16	Samudera Jaya Printing memberikan diskon atas tarif jasa pelayanan yang diberikan	9 %	83 %	8 %	0 %	0 %
17	Samudera Jaya Printing menetapkan pungutan-pungutan lain diluar tarif yang sudah ditetapkan	2 %	56 %	39 %	3 %	0 %
18	Tarif Jasa pelayanan Samudera Jaya Printing sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak Samudera jaya printing kepada para pelanggan	8 %	84 %	8 %	0 %	0 %
19	bentuk brosur yang diberikan Samudera Jaya Printing sangat menarik	1 %	49 %	47 %	3 %	0 %
20	Informasi yang erdapat pada brosur yang	2 %	48 %	48 %	2 %	0 %

NO	PERNYATAAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	KURANG SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
	diberikan Samudera Jaya Printing sangat informatif					
21	Samudera Jaya Printing melakukan kegiatan promosi melalui media massa, seperti koran dan majalah	1 %	20 %	44 %	35 %	0 %
22	Samudera Jaya Printing melakukan kegiatan promosi melalui media elektronik seperti televisi, radio, dan internet	1 %	23 %	33 %	43 %	0 %
23	Saya sangat mendukung kegiatan-kegiatan yang dibuat oleh Samudera Jaya Printing	26 %	64 %	8 %	2 %	0 %
24	Lokasi perusahaan terletak di pusat kota yang mudah dijangkau dengan berbagai alat transportasi	6 %	93 %	1 %	0 %	0 %
25	Lokasi Samudera Jaya Printing sangat strategis, yaitu dekat dengan pusat kota	1 %	88 %	9 %	2 %	0 %
26	Perusahaan memilih lokasi yang dekat dengan pemukiman penduduk	5 %	92 %	3 %	0 %	0 %
27	Perusahaan memiliki tempat parkir yang nyaman	2 %	78 %	17 %	3 %	0 %
28	Perusahaan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pelanggan	2 %	77 %	21 %	0 %	0 %
29	Perlakuan yang diberikan kepada pelanggan dilakukan untuk kepuasan pelanggan	10 %	87 %	3 %	0 %	0 %
30	waktu untuk pelayanan pelanggan terpenuhi	1 %	59 %	38 %	2 %	0 %
31	Pegawai senantiasa berpenampilan rapi	7 %	84 %	8 %	1 %	0 %
32	Ruang di perusahaan tertata rapi, bersih dan nyaman	3 %	89 %	8 %	0 %	0 %
33	Saya sangat membutuhkan jasa pelayanan pelanggan	28 %	71 %	1 %	0 %	0 %
34	Menurut saya jasa pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan sangat bermanfaat	21 %	77 %	2 %	0 %	0 %
35	jasa pelayanan perusahaan sudah dikenal sejak dulu oleh para masyarakat	8 %	87 %	5 %	0 %	0 %
36	Sejauh ini jasa pelayanan perusahaan mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik	6 %	65 %	26 %	3 %	0 %
37	Tarif yang dikenakan perusahaan kepada pelanggan tidak mahal	9 %	79 %	11 %	1 %	0 %
38	Perusahaan memiliki tempat yang rapi, bersih dan nyaman	3 %	88 %	9 %	0 %	0 %
39	Kompetensi tenaga kerja di perusahaan sangat kompeten sekali	2 %	93 %	5 %	0 %	0 %
40	Tenaga kerja perusahaan sangat disiplin sekali dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	1 %	75 %	24 %	0 %	0 %

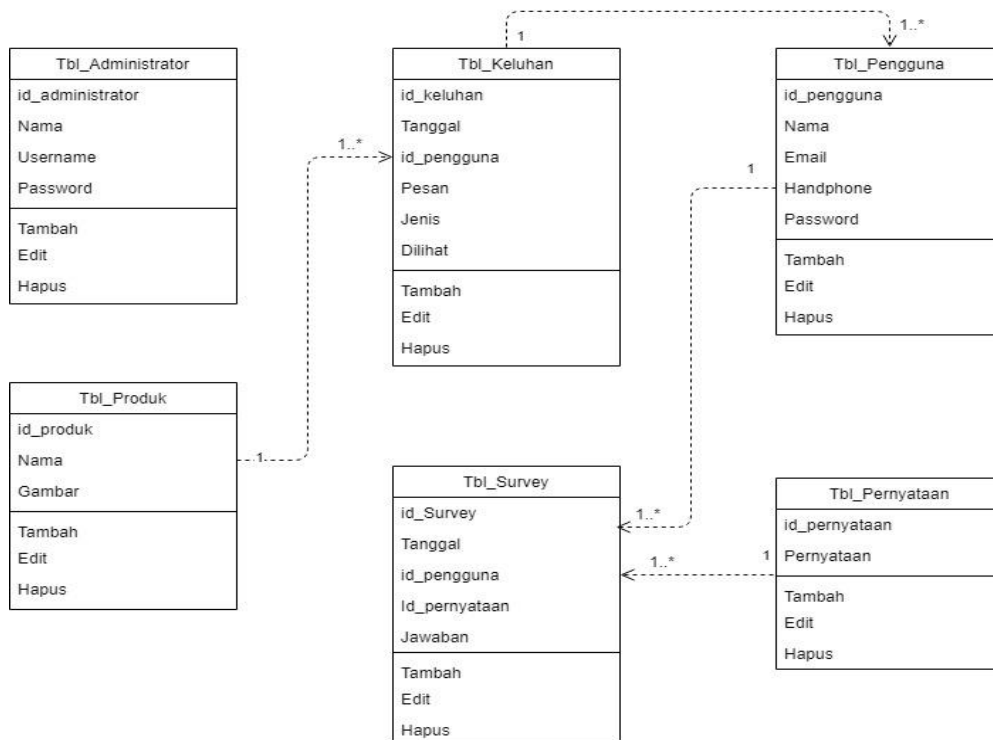
NO	PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	KURANG SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
41	sikap kepedulian yang dimiliki tenaga perusahaan sangat baik sekali	4 %	84 %	12 %	0 %	0 %
42	prosedur penerimaan pelanggan di perusahaan sangat tertib dan cepat sekali	4 %	44 %	47 %	5 %	0 %
43	Kerahasiaan status pelanggan di perusahaan sangat dirahasiakan sekali	26 %	69 %	5 %	0 %	0 %
44	Kecepatan waktu yang dipakai petugas pelayanan administrasi perusahaan sangat cepat sekali	4 %	45 %	48 %	3 %	0 %
45	Fasilitas yang ada di perusahaan sangat memadai sekali	4 %	89 %	7 %	0 %	0 %
46	Perlengkapan di perusahaan lengkap	2 %	82 %	16 %	0 %	0 %
47	Kecepatan proses pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan sangat baik sekali	4 %	46 %	49 %	1 %	0 %
48	Perusahaan sangat tanggap kali atas keluhan pelanggan	5 %	92 %	3 %	0 %	0 %
49	Samudera Jaya Printing memberi penjelasan tentang pelayanan	4 %	86 %	10 %	0 %	0 %
50	Samudera Jaya Printing selalu menanyakan keluhan pelanggan	2 %	66 %	32 %	0 %	0 %

Secara garis besar, bisnis proses sistem yang akan dirancang digambarkan dengan *usecase diagram* yang terdapat pada Gambar 2 :



Gambar 2 Use Case Diagram

Rancangan kelas-kelas yang akan digunakan pada sistem yang akan dirancang dapat dilihat pada gambar 3 :

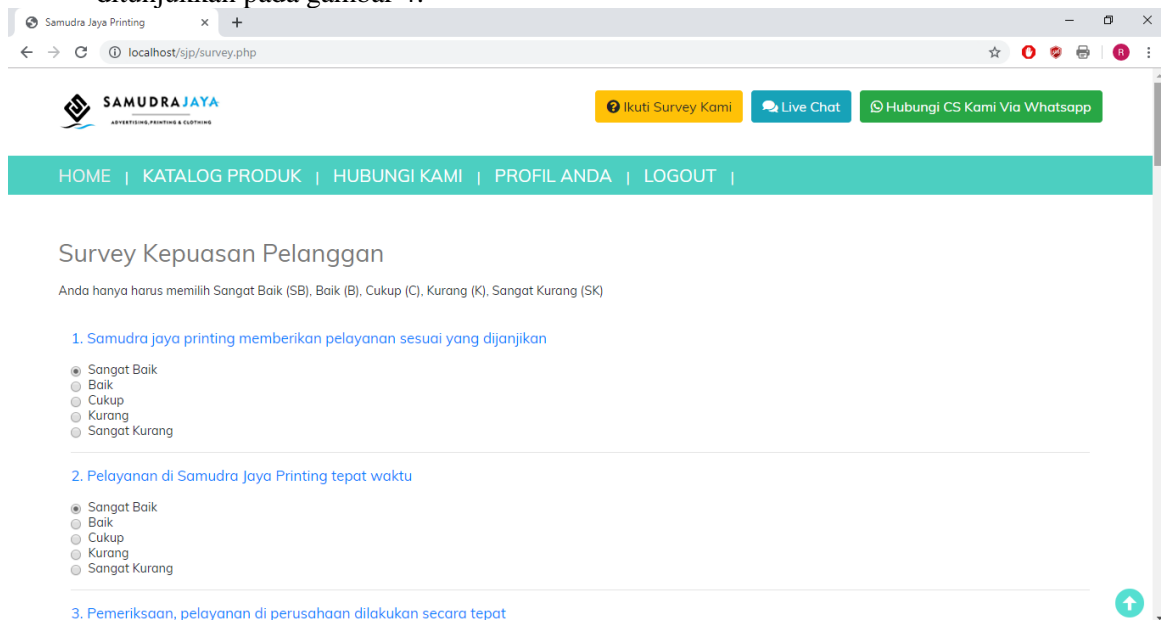


Gambar 3. *Class Diagram*

3.2. Tampilan Hasil

1. Tampilan *Form* input survey pelanggan

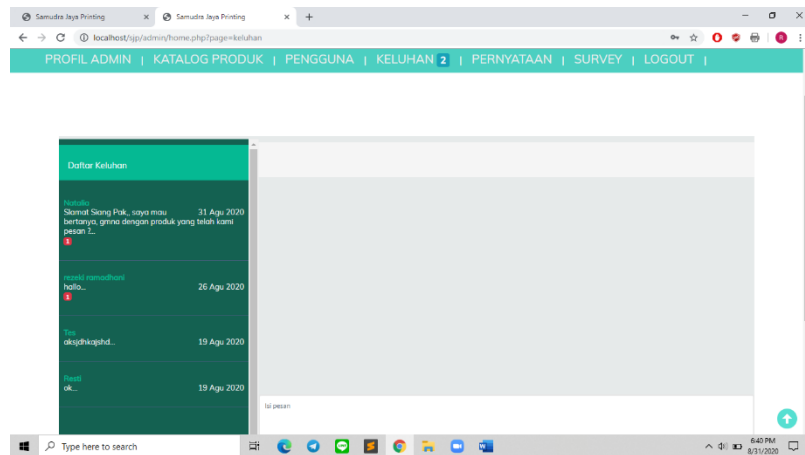
Tampilan ini merupakan tampilan *form* input data survey yang berfungsi untuk mengetahui tingkat kepuasan survey dari pelanggan. Berikut gambar *form* input survey pelanggan ditunjukkan pada gambar 4:



Gambar 4. Tampilan *Form* inputan survey pelanggan

2. Tampilan *Form About* Data Komplain

Tampilan ini merupakan tampilan Komplain yang berfungsi untuk mengetahui Komplain. Gambar tampilan *form* Komplain pada gambar 5 :



Gambar 5. Tampilan *Form* Data Komplain

Adapun kesimpulan penulis mengenai kelebihan dari sistem yang diusulkan adalah sebagai berikut :

1. Pada tahap proses penginputan data dan transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, akurat dan efisien serta data dapat tersimpan dengan teratur karena sudah ada *database* untuk menjaga keamanan dari data dan transaksi yang di masukan.
2. Sistem telah didukung dengan sistem basis data *modern* yang mampu menampung jumlah data dengan kapasitas yang sangat besar, sehingga perusahaan tidak perlu khawatir akan mengalami *over capacity* data.
3. Sistem mempunyai tampilan yang sangat mudah untuk digunakan dan mampu berinteraksi dengan Pelanggan.

Sistem Informasi E-Customer Relationship Management Pada Samudera Jaya Printing.

Adapun kesimpulan penulis mengenai sistem yang diusulkan adalah:

1. Sistem hanya terbatas pada pengolahan data E-Customer Relationship Management Pada Samudera Jaya Printing, sehingga ketika sistem akan digunakan pada perusahaan yang mempunyai kegiatan yang lebih kompleks (besar), maka sistem tidak akan efektif maupun efisien.
2. Sistem belum mampu dijalankan pada jaringan *client server*, sehingga sistem yang dibangun tidak dapat dijalankan pada beberapa komputer/laptop.

4 KESIMPULAN

Dengan mempelajari berbagai permasalahan yang ada pada Perancangan E-CRM Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Pada Samudera Jaya Printing, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Minimnya kesalahan yang terjadi dalam pengolahan data loyalitas pelanggan dan dapat mempermudah dan mempercepat dalam melakukan pelayanan pelanggan.
2. Sistem yang sedang berjalan pada Samudera Jaya Printing telah menggunakan sistem semi komputerisasi sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pencarian, penginputan data maupun dalam pembuatan kuisoner.
3. Perusahaan akan lebih mudah dalam melihat hasil dari pengisian kuisoner yang terjadi dengan sistem yang telah dirancang sehingga meningkatkan kinerja pada Samudera Jaya Printing.
4. Implementasi *E-Customer Relationship Management* Pada Samudera Jaya Printing dapat memberikan hasil kelayakan penjualan produk Terbaik yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

5 SARAN

Adapun saran-saran yang akan penulis usulkan untuk penelitian berkelanjutan adalah sebagai berikut :

1. Sistem yang dirancang oleh penulis belum berbasis *client server* sehingga hasil pengisian kuisioner yang diperoleh tidak dapat dilihat lebih dari satu PC (*Personal Computer*).
2. Perlunya proses *back up* data untuk menjaga kenyamanan data.
3. Bila sistem yang penulis usulkan nantinya bisa dikembangkan dengan sistem komputerisasi hendaknya dapat melakukan pelatihan dan menyertakan spesifikasi dari sistem seperti yang telah penulis jelaskan didalam penelitian ini.
4. Sebaiknya dilakukan pengembangan sistem yang berbasis android sehingga pelanggan bisa akses kuisioner dengan menggunakan mobile dan mengirim hasil kuisioner dengan menggunakan aplikasi berbasis mobile.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Chaffey, D., Smith, P. R., & Smith, P. R. (2013). *eMarketing eXcellence: Planning and optimizing your digital marketing*. Routledge.
- [2] Rahman, A. A., Supaidi, A., Aslamiah, I., & Ibrahim, A. (2018). Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi Bges Pada Pt Telkom Witel Sumsel. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(1), 72-78.
- [3] Candra, C. (2017). Perancangan Mebel Multifungsi untuk “Daily Treats” Surabaya. *Intra*, 5(2), 322-331.
- [4] Adnyana, I. M. B. (2016). Perancangan Sistem Informasi Akademik STIKES Wira Medika Bali Berbasis Desktop. *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, 10(2), 49-58.
- [5] Nst, M. A. E. (2018). SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PT. ANEKA SUSU. *IT (INFORMATIC TECHNIQUE) JOURNAL*, 5(1), 93-108.
- [6] Syahputra, A. B., & Susianto, S. (2020). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kepsy Marelan Raya). *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 477-486.
- [7] Wahyuni, E. (2019). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKO ROTI AROMA MEDAN. *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 1(2), 171-182.
- [8] Nst, M. A. E. (2018). Perancangan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Pengiriman Barang Menggunakan Metode Service Quality Pada CV. Karya Agung Medan. *IT (INFORMATIC TECHNIQUE) JOURNAL*, 6(2), 124-136.
- [9] Fujiati, F. (2015). Analisa Sistem Informasi Pelayanan Jasa Import Peti Kemas.