

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI *WEBSITE*
JURUSAN DENGAN KONSEP *SOCIAL CUSTOMER*
*RELATIONSHIP MANAGEMENT***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh :

Ahmad Hutri Semendawai

09031282126033

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI *WEBSITE* JURUSAN DENGAN
KONSEP *SOCIAL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***

**Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
Studi di program studi Sistem Informasi S1**

Oleh

Ahmad Hutri Semendawai 09031282126033

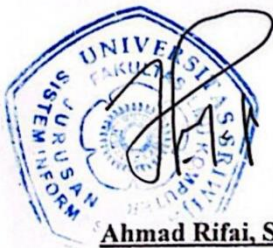
Disahkan,

Palembang, 6 Januari 2025

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing



**Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP 197910202010121003**

**Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T.
NIP 198407212019031004**

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Hutri Semendawai
NIM : 09031282126033
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Pengembangan Sistem Informasi *Website* Jurusan
dengan Konsep *Social Customer Relationship
Management*

Hasil pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 16%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 6 Januari 2025



Ahmad Hutri Semendawai
NIM 09031282126033

HALAMAN PERSETUJUAN

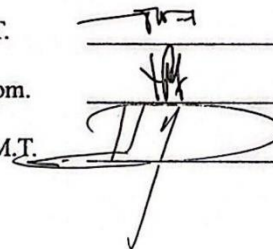
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin
Tanggal : 30 Desember 2024

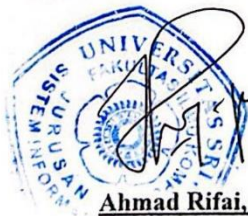
Nama : Ahmad Hutri Semendawai
NIM : 09031282126033
Judul : Pengembangan Sistem Informasi *Website* Jurusan
dengan Konsep *Social Customer Relationship
Management*

Komisi Penguji :

1. Ketua : Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.
2. Anggota Penguji : Iin Seprina, S.Kom., M.Kom.
3. Pembimbing : Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

"Hari ini ada peluang yang tidak seorang pun tahu apakah itu akan datang lagi di masa depan atau tidak." (C.R. Ronaldo)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- Allah SWT
- Diriku Sendiri
- Kedua Orang Tua
- Keluarga Besar Penulis
- Sahabat dan Teman Seperjuangan
- Dosen Pembimbing dan Seluruh Staff Jurusan Sistem Informasi
- Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan memanjatkan puji dan syukur Penulis ucapkan kepada Allah Swt karena berkat karunia, hidayah, dan pertolongan-Nya Penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul **“Pengembangan Sistem Informasi *Website* Jurusan dengan Konsep *Social Customer Relationship Management*”** dengan baik dan tepat waktu. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Bilingual Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, Penulis mendapatkan banyak dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Penulis juga melewati beberapa hambatan dan rintangan, namun atas pertolongan Allah Swt skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, sehingga untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugerah, berupa ilmu yang bermanfaat, kesempatan serta kesehatan baik jasmani maupun rohani sehingga Penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan laporan skripsi.
2. Kedua orang tua, saudara laki-laki, dan keluarga besar yang selalu senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan dan saran yang bermanfaat bagi Penulis agar selalu melakukan yang terbaik
3. Nyayu Dwi Tarisa Putri yang selalu memotivasi, menyemangati dan mendukung menuju kesuksesan.

4. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Pengganti Antar Waktu Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T.. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, saran, dan arahan serta ilmu yang bermanfaat selama proses menyelesaikan studi dan Skripsi.
7. Seluruh rekan-rekan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Angkatan 2021.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu Penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan.

Palembang, 6 Januari 2025



Ahmad Hutri Semendawai
NIM 09031282126033

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI *WEBSITE* JURUSAN DENGAN
KONSEP *SOCIAL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***

Oleh

Ahmad Hutri Semendawai

09031282126033

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi website jurusan dengan konsep *Social Customer Relationship Management (Social CRM)* di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya. Pengembangan website menggunakan metode User Centered Design (UCD) untuk memastikan antarmuka yang user-friendly dan memenuhi kebutuhan pengguna. Metode Waterfall diterapkan dalam proses pengembangan sistem, meliputi analisis kebutuhan, perancangan sistem, pengkodean, pengujian, implementasi, dan pemeliharaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menginginkan website jurusan yang mudah diakses, informatif, dan terintegrasi dengan media sosial, terutama Facebook. Integrasi *Social CRM* diharapkan dapat meningkatkan engagement dan memudahkan komunikasi antara jurusan dengan mahasiswa, alumni, dan stakeholder lainnya. Website jurusan yang dikembangkan telah berhasil diimplementasikan dan diuji usability-nya menggunakan System Usability Scale (SUS). Skor SUS rata-rata sebesar 72 mengindikasikan bahwa website memiliki usability yang "Good" dan diterima dengan baik oleh pengguna.

Kata Kunci: Integrasi Media Sosial, Sistem Informasi *Website*, *Social CRM*, *User Centered Design*, *Usability*.

***DEVELOPMENT OF DEPARTMENT WEBSITE INFORMATION SYSTEM
WITH SOCIAL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT CONCEPT***

By

Ahmad Hutri Semendawai

09031282126033

ABSTRACT

This study aims to develop a department website information system with the concept of Social Customer Relationship Management (Social CRM) at the Department of Information Systems, Faculty of Computer Science, Sriwijaya University. The website development utilizes a User Centered Design (UCD) approach to ensure a user-friendly interface that meets user needs. The Waterfall method is applied in the system development process, encompassing needs analysis, system design, coding, testing, implementation, and maintenance. The research findings indicate that the majority of users desire a department website that is easily accessible, informative, and integrated with social media, particularly Facebook. The integration of Social CRM is expected to enhance engagement and facilitate communication between the department and students, alumni, and other stakeholders. The developed department website has been successfully implemented and its usability tested using the System Usability Scale (SUS). An average SUS score of 72 indicates that the website has "Good" usability and is well-received by users.

Keywords: *Website Information System, Social CRM, User Centered Design, Usability, Social Media Integration.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 <i>User Interface dan User Experience</i>	11
2.2 Media Sosial	11
2.3 <i>Customer Relationship Management</i>	12
2.4 <i>Website</i>	12
2.5 Laravel.....	13
2.6 Quicksort	14
2.7 <i>Cronbach's Alpha</i>	14
2.8 System Usability Scale (SUS).....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Prosedur Penelitian.....	16
3.2 Pembuatan Instrumen	18
3.2.1 Struktur dan Pertanyaan Kuesioner.....	19
3.3 Pengujian Instrumen.....	21
3.4 Pengumpulan Data	22

3.4.1	Populasi dan Sampel	22
3.5	Analisis Data	24
3.6	Pengembangan Perangkat Lunak	24
3.6.1	Desain.....	25
3.6.2	Coding.....	26
3.6.3	Implementasi	27
3.6.4	Testing.....	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1	Pembuatan Instrumen	30
4.2	Pengujian Instrumen.....	30
4.3	Pengumpulan Data	33
4.4	Analisis Data	34
4.5	Pengembangan Perangkat Lunak	38
4.5.1	Desain.....	38
4.5.1.1	Pembuatan Kerangka Desain <i>Website</i>	39
4.5.1.2	Desain <i>User Interface</i>	41
4.5.1.2.1	<i>Understanding The Context of Use</i>	41
4.5.1.2.2	<i>Specify User Requirments</i>	42
4.5.1.2.3	<i>User Persona</i>	42
4.5.1.2.4	<i>Use Case Diagram</i>	43
4.5.1.2.5	<i>Design Solutions</i>	43
4.5.1.2.5.1	Halaman Register.....	44
4.5.1.2.5.2	Halaman Login	45
4.5.1.2.5.3	Halaman Dashboard.....	46
4.5.1.2.5.4	Halaman Galeri Akademik.....	47
4.5.1.2.5.5	Halaman Panduan Akademik.....	48
4.5.1.2.5.6	Halaman Forum Diskusi	49
4.5.1.2.5.7	Halaman Forum Percakapan	50
4.5.1.2.5.8	Halaman Sosial Media	51
4.5.2	Implementasi	52
4.5.2.1	Landing Page	52
4.5.2.2	Register.....	52
4.5.2.3	Login	53
4.5.2.4	Galeri Akademik.....	54
4.5.2.5	Panduan Akademik.....	54
4.5.2.6	Jadwal Kegiatan	55

4.5.2.7	Create Jadwal Kegiatan	56
4.5.2.8	Jadwal Kelas Perkuliahan.....	56
4.5.2.9	Forum Diskusi	57
4.5.2.10	Forum Percakapan Umum	58
4.5.2.11	Sosial Media	58
4.5.3	Testing	59
4.5.3.1	Analisis Demografi SUS	59
4.5.3.2	Hasil Perhitungan SUS.....	61
BAB V	65
KESIMPULAN & SARAN	65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian	16
Gambar 3. 2 Metode Waterfall	25
Gambar 4. 1 Hasil Algoritma Quicksort 1	35
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma Quicksort 2	36
Gambar 4. 3 Hasil Algoritma Quicksort 3	36
Gambar 4. 4 Hasil Algoritma Quicksort 4	36
Gambar 4. 5 Kerangka Desain Website	40
Gambar 4. 6 User Persona	42
Gambar 4. 7 Use Case Diagram	43
Gambar 4. 8 Tampilan Wireframe Halaman Register	44
Gambar 4. 9 Tampilan Wireframe Halaman Login	45
Gambar 4. 10 Tampilan Wireframe Halaman Dashboard	46
Gambar 4. 11 Tampilan Wireframe Halaman Galeri Akademik.....	47
Gambar 4. 12 Tampilan Wireframe Halaman Akademik	48
Gambar 4. 13 Tampilan Wireframe Halaman Forum Diskusi.....	49
Gambar 4. 14 Tampilan Wireframe Halaman Forum Percakapan.....	50
Gambar 4. 15 Tampilan Wireframe Halaman Sosial Media.....	51
Gambar 4. 16 Tampilan Website Halaman Landing Page	52
Gambar 4. 17 Tampilan Website Halaman Register.....	53
Gambar 4. 18 Tampilan Website Halaman Login.....	53
Gambar 4. 19 Tampilan Website Halaman Galeri Akademik.....	54
Gambar 4. 20 Tampilan Website Halaman Panduan Akademik	55
Gambar 4. 21 Tampilan Website Halaman Jadwal Kegiatan.....	55
Gambar 4. 22 Tampilan Website Halaman Create Jadwal Kegiatan	56
Gambar 4. 23 Tampilan Website Halaman Jadwal Kelas Perkuliahan.....	57
Gambar 4. 24 Tampilan Website Halaman Forum Diskusi	57
Gambar 4. 25 Tampilan Website Halaman Forum Percakapan Umum	58
Gambar 4. 26 Tampilan Website Halaman Sosial Media	59
Gambar 4. 27 Responden Berdasarkan Angkatan	60
Gambar 4. 28 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4. 29 Skala Interpretasi Skor SUS	63

DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Instrumen Penelitian	19
Table 3. 2 Skala Likert.....	22
Table 3. 3 Pertanyaan Kuesioner Metode SUS.....	27
Tabel 4. 1 Hasil Validasi Instrumen.....	31
Tabel 4. 2 Hasil Pilot Testing Variabel Harapan Fitur Website	32
Tabel 4. 3 Hasil Pilot Testing Variabel Pandangan terhadap Integrasi Medsos....	32
Tabel 4. 4 Hasil Pilot Testing Variabel Niat Penggunaan Website	33
Tabel 4. 5 Hasil Quicksort dalam Bentuk Tabel	37
Tabel 4. 6 Perhitungan SUS.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesediaan Dosen Pembimbing.....	A-1
Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa	B-1
Lampiran 3 Daftar Asistensi Skripsi	C-1
Lampiran 4 Hasil Pengecekan Turnitin	D-1
Lampiran 5 Form Content Validity Bapak Dr. Ali Ibrahim, M.T.	E-1
Lampiran 6 Form Content Validity Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T.	F-1
Lampiran 7 Hasil Penyebaran Pilot Test	G-1
Lampiran 8 Kuesioner Penelitian	H-1
Lampiran 9 Data Responden Penelitian	I-1
Lampiran 10 Kuesioner SUS.....	J-1
Lampiran 11 Data Responden SUS	K-1
Lampiran 12 Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	L-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Didalam era digital ini, desain *user interface* dan *user experience* memiliki peran penting terhadap layanan berbasis internet(Qi & Xu, 2024). Dengan berkembangnya basis pengguna internet dan *smartphone*, pengguna menjadi semakin terikat dengan pengalaman dan perasaan pengguna dari sebuah *user interface*, karena itu kualitas desain antarmuka pengguna dan kelancaran pengalaman interaksi secara langsung akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna(Qi & Xu, 2024). Desain *user interface* dikatakan gagal saat pengguna berpikir bahwa *user interface* yang dibuat tidak menarik dan sulit digunakan(Ravelino dkk., 2023). Desain *user interface* yang baik dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan meningkatkan kepuasan pengguna, hal ini dapat berdampak terhadap loyalitas pengguna yang bisa membawa lebih banyak nilai bisnis ke dalam organisasi(Qi & Xu, 2024).

Menurut *We Are Social*, 81,6% pengguna internet di Indonesia berusia 16 tahun sampai dengan 64 tahun terdaftar menggunakan Facebook(Pandjaitan, 2024). Media sosial memberikan kontribusi yang cukup krusial dalam komunikasi dan pola bersosialisasi antar individu maupun kelompok(Rizki Fahreza dkk., 2024). Media sosial dapat memberikan kesempatan untuk organisasi agar dapat berinteraksi dengan pelanggan secara langsung(Rizki Fahreza dkk., 2024). Sebuah organisasi harus dapat memahami dan memanfaatkan potensi yang terdapat didalam media sosial dalam memperluas jangkauan, meningkatkan interaksi

dengan pelanggan, dan membangun hubungan dengan pelanggan (Rizki Fahreza dkk., 2024). Contoh media sosial yang populer digunakan dalam beberapa dekade terakhir adalah Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, TikTok, WhatsApp, YouTube dan sebagainya (Modifa Tarigan dkk., 2023).

Permasalahan utama yang dihadapi institusi pendidikan tinggi saat ini adalah bagaimana mengelola keterlibatan dan interaksi mahasiswa di level jurusan agar tercipta pengalaman akademik yang lebih personal dan kolaboratif (Angelo Miguel D dkk., 2023). Di sisi lain, penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *social CRM* mampu memperkuat komunikasi, mempercepat distribusi informasi, dan memfasilitasi interaksi real-time antara pihak jurusan dengan mahasiswa (Ibrahim dkk., 2022). Meski demikian, belum banyak universitas yang secara khusus menerapkan *social CRM* di level jurusan, sehingga kesempatan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa melalui platform media sosial belum termanfaatkan secara optimal (Liao, 2024). Beberapa studi juga mengungkapkan bahwa kurangnya pemahaman akan konsep *social CRM*, minimnya dukungan teknis, serta kekhawatiran terkait privasi data kerap menjadi hambatan utama (Mater dkk., 2024). Oleh karena itu, urgensi dalam mengadopsi *social CRM* di level jurusan menjadi semakin jelas demi mendorong keterlibatan mahasiswa, mempermudah akses informasi akademik, dan mendukung pencapaian target kinerja pendidikan tinggi secara berkelanjutan (Angelo Miguel D dkk., 2023).

Untuk memahami pandangan pengguna terhadap penerapan konsep *Social CRM* pada website jurusan, penelitian ini akan menganalisis data dari 5 angkatan mahasiswa berbeda dimulai dari angkatan 2020 hingga angkatan 2024. Dengan

menerapkan metode *user centered design* dalam perancangan *user interface* dan penerapan konsep *Social CRM* sehingga dapat dijadikan referensi untuk pengembangan sistem informasi *website* jurusan guna meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan merujuk kepada konteks yang sudah dijelaskan sebelumnya, perumusan masalah yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang sistem informasi *website* yang berorientasi *Social Customer Relationship Management*.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu merancang sistem informasi yang berorientasi *Social Customer Relationship Management*.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi mahasiswa (penulis)

1. Menerapkan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan.
2. Belajar mengembangkan sistem informasi jurusan berbasis *website*.

b. Bagi Universitas

1. Memahami sejauh mana mahasiswa dapat mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama studi.
2. Memberikan pandangan kepada mahasiswa mengenai persiapan masuk ke dunia kerja.

c. Bagi Pengelola *Website* Jurusan

1. Mendapatkan gambaran mengenai aspek yang perlu dikembangkan dari sisi *user interface* dan *user experience* untuk meningkatkan kepuasan pengguna *website* jurusan.
2. Mendapatkan inspirasi dalam mengembangkan *website* jurusan dengan menerapkan konsep *Social CRM*.

1.5 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah pada penelitian ini :

1. Penelitian ini menggunakan metode *Waterfall* dalam pengembangan sistem.
2. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif.
3. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*.
4. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuisioner menggunakan *google form* kepada mahasiswa Jurusan Sistem Informasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Affif Valensyah, F., & Irnawati, O. (2024). Sistem Informasi Berbasis Website Menggunakan Framework Laravel. *Insantek*, 5(1), 07–14. <https://doi.org/10.31294/Insantek.V5i1.3408>
- Al Azfar, N. A., & Anggita, S. D. (2024). Penerapan Metode Waterfall Pada Sistem Informasi E-Rapor. *Information System Journal*, 7(01), 45–55. <https://doi.org/10.24076/Infosjournal.2024v7i01.1582>
- Angelo Miguel D, L., John Karlo G, Q., Alejandro R, O., & Gary June, B. (2023). Design And Development Of A Multi-Faceted Online Campus Platform To Improve Student Engagement And Satisfaction In Higher Education. *International Journal Of Computer Science And Mobile Computing*, 12(6), 12–40. <https://doi.org/10.47760/Ijcsmc.2023.V12i06.003>
- Anggraini, W., Candra, R. M., & Sari, W. U. (2020). Analisis Pada Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jurnal Penelitian Saintek*, 25(2), 184–194.
- Ariyanti, P., Ditha Tania, K., Wedhasmara, A., & Meiriza, A. (2023). Pengaruh Knowledge Sharing Factor Terhadap Keberlanjutan Penggunaan E-Learning Pasca Covid-19. *Indonesian Journal Of Computer Science*, 12(5). <https://doi.org/10.33022/Ijcs.V12i5.3382>
- Chauhan, R. (2023). Impact Of Customer Relationship Management. *International Journal For Research In Applied Science And Engineering Technology*, 11(4), 3059–3060. <https://doi.org/10.22214/Ijrasnet.2023.50856>
- Falguni, D. (2023). User Interface, User Experience, Layouts. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 5(6). <https://doi.org/10.36948/Ijfmr.2023.V05i06.9650>
- Fleury, S., & Chaniaud, N. (2024). Multi-User Centered Design: Acceptance, User Experience, User Research And User Testing. *Theoretical Issues In Ergonomics Science*, 25(2), 209–224. <https://doi.org/10.1080/1463922x.2023.2166623>
- Hair, J., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem)*.
- Hidayatulloh, N. W., & Dellia, P. (2023). Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi Integrasi Media Sosial Pada Sistem Informasi Sekolah Berbasis Website Integration Of Social Media In Website Based School Information System. 12(3). <https://doi.org/10.32520/Stmsi.V12i3.2979>

- Ibrahim, A., -, E., & -, S. (2022). *Social Customer Relationship Management As A Communication Tool For Academic Communities In Higher Education Institutions Through Social Media. International Journal Of Advanced Computer Science And Applications*, 13(5). <https://doi.org/10.14569/Ijacs.2022.0130548>
- Ibrahim, A., Indah, D. R., & Meytri, D. I. (2021). The Implementation Of *Social Customer Relationship Management For Tourism Information System. Indonesian Journal Of Electrical Engineering And Computer Science*, 24(3), 1578–1588. <https://doi.org/10.11591/Ijeecs.V24.I3.Pp1578-1588>
- Katyal, D. (2024). To Study Significance And Impact Of *Social Media Marketing In Crm. International Journal For Research In Applied Science And Engineering Technology*, 12(5), 2725–2743. <https://doi.org/10.22214/Ijras.2024.62204>
- Khaniifah, P., & Gustalika, M. A. (2024). Quality Analysis Of Sma Negeri 1 Sokaraja Website Using Eye Tracking Method. *Journal Of Artificial Intelligence And Engineering Applications (Jaiea)*, 3(3), 689–695. <https://doi.org/10.59934/Jaiea.V3i3.496>
- Kotian, H., Liz Varghese, A., & Motappa, R. (2022). An R Function For Cronbach's Alpha Analysis: A Case-Based Approach. *National Journal Of Community Medicine*, 13(08), 571–575. <https://doi.org/10.55489/Njcm.130820221149>
- Lewis, M., Bromley, K., Sutton, C. J., Mccray, G., Myers, H. L., & Lancaster, G. A. (2021). Determining Sample Size For Progression Criteria For Pragmatic Pilot Rcts: The Hypothesis Test Strikes Back! *Pilot And Feasibility Studies*, 7(1), 40. <https://doi.org/10.1186/S40814-021-00770-X>
- Liao, J. (2024). Strategies For Enhancing Student Engagement In Higher Education Management. *Region - Educational Research And Reviews*, 6(7), 124. <https://doi.org/10.32629/Rerr.V6i7.2459>
- Maskare, M. A. (2024). *Social Media Integration With Customer Portal. Gurukul International Multidisciplinary Research Journal*, 769–776. <https://doi.org/10.69758/Kfxw5561>
- Mater, W., Aldwairi, M., Matar, N., & Al-Rahmi, W. M. (2024). Developing A Success Model Of A *Social Student Relationship Management System. Heliyon*, 10(4), E25941. <https://doi.org/10.1016/J.Heliyon.2024.E25941>
- Modifa Tarigan, I., Ade Kurnia Harahap, M., Mayang Sari, D., Dara Sakinah, R., & Muna Almaududi Ausat, A. (2023). *Understanding Social Media: Benefits Of Social Media For Individuals*. 7(1).

- Molla, M. M. I., Ahmad, J., & Wan Kadir, W. M. N. (2024). A Comparison Of Transforming The User Stories And Functional Requirements Into Uml Use Case Diagram. *International Journal Of Innovative Computing*, 14(1), 29–36. <https://doi.org/10.11113/Ijic.V14n1.463>
- Muhammad, F., Fitri, I., & Nuraini, R. (2022). Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Sistem Informasi Pemasaran Dengan Menggunakan Framework React.Js Berbasis Website. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 6(1), 2022. <https://doi.org/10.35870/Jti>
- Noorlima Yanti, S., & Nurhayati, M. (2023). Waterfall Method Of Medical Record Application Development Using Php And Mysql Programming Language. *Journal Of Information System, Informatics And Computing*, 7(1), 15. <https://doi.org/10.52362/Jisicom.V7i1.1076>
- Normah, N., Rifai, B., Cahya, F. N., & Widiastuti, P. I. (2024). User Centered Design In Analysis And Design Of Ui Ux In The Simpeg Application Of Dharmais Cancer Hospital. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 26(1), 44–50. <https://doi.org/10.31294/P.V26i1.3181>
- Novita, A. P. (2023). Penerapan Crm Sosial Untuk Meningkatkan Hubungan Pelanggan. *Journal Of Computer Science And Information Technology (Jcsit)*, 1(1).
- Novita, A. P., Fatmanegara, F., Samuela, J. T., & Mutakin, M. I. (2024). Sistem Informasi Basis Data Pada Biaya Anggaran Produksi Jawa Coffee Shop. *Jurnal Pustaka Data (Pusat Akses Kajian Database, Analisa Teknologi, Dan Arsitektur Komputer)*, 4(1), 9–16. <https://doi.org/10.55382/Jurnalpustakadata.V4i1.673>
- Nuriman, M. L., & Mayesti, N. (2020). Evaluasi Ketergunaan Website Perpustakaan Universitas Indonesia Menggunakan System Usability Scale. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 41(2), 253. <https://doi.org/10.14203/J.Baca.V41i2.622>
- Nursalam, N., & Djaha, A. S. A. D. (2023). Pelatihan Pembuatan Kuesioner Penelitian Bagi Mahasiswa Prodi Administrasi Negara Fisip Universitas Nusa Cendana. *Jdistira*, 3(1), 25–31. <https://doi.org/10.58794/Jdt.V3i1.433>
- Pandjaitan, R. H. (2024). The Social Media Marketing Mix Trends In Indonesia For 2024: Communication Perspective. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 9(1), 251–269. <https://doi.org/10.25008/Jkiski.V9i1.1005>
- Putra, I. N. T. A., Djani, V. T., & Fariani, F. (2023). Analisis User Experience Pada E-Wallet Gopay Menggunakan System Usability Scale (Sus).

- Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (Jnkti)*, 6(3), 294–300.
- Putri, A. R. R., & Indriyanti, A. D. (2023). Evaluasi Usability User Interface Dan User Experience Pada Aplikasi M. Tix Dengan Metode Usability Testing (Ut) Dan System Usability Scale (Sus). *Journal Of Emerging Information System And Business Intelligence (Jeisbi)*, 4(2), 21–32.
- Qi, Y., & Xu, R. (2024). Research On User Interface Design And Interaction Experience: A Case Study From “Duolingo” Platform. *Icst Transactions On Scalable Information Systems*, 11(5). <https://doi.org/10.4108/Eetsis.5461>
- Ravelino, C., Alfa Susetyo, Y., & Satya Wacana, K. (2023). Perancangan Ui/Ux Untuk Aplikasi Bank Jago Menggunakan Metode User Centered Design. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 7(1), 2023. <https://doi.org/10.35870/Jti>
- Riduan, R., Fauziah, N., Amelia, K., & Sumarno, S. (2023). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Informasi Pendidikan Bagi Remaja Millennial. *Borneo Journal Of Islamic Education*, 3(1), 53–64. <https://doi.org/10.21093/Bjie.V3i1.6334>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Rizki Fahreza, M., Putra, A. A., & Mahendra, I. G. N. A. (2024). Crm Di Era Media Sosial: Memanfaatkan Platform Sosial Untuk Meningkatkan Interaksi Pelanggan. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 6. <https://doi.org/10.8734/Mnmae.V1i2.359>
- Sugiana, I. W., & Widiartha, S. Si., M. Kom., I. M. (2022). Evaluasi Usability Aplikasi Workin Dengan Metode Sus (System Usability Scale). *Jurnal Nasional Teknologi Informasi Dan Aplikasinya*, 1(2).
- Tseng, S.-M., & Wu, P.-H. (2014). The Impact Of Customer Knowledge And Customer Relationship Management On Service Quality. *International Journal Of Quality And Service Sciences*, 6. <https://doi.org/10.1108/Ijqss-08-2012-0014>
- Yakubu, N., & Dasuki, S. (2018). Assessing Elearning Systems Success In Nigeria: An Application Of The Delone And Mclean Information Systems Success Model. *Journal Of Information Technology Education: Research*, 17, 183–203. <https://doi.org/10.28945/4077>
- Yani, H., & Beny, B. (2023). Evaluasi Media Sosial Sebagai Crm Pada Universitas Dengan Information Systems Success Model. *Jurnal Ilmiah*

Media Sisfo, 17(1), 9–17.
<https://doi.org/10.33998/Mediasisfo.2023.17.1.717>

Yao, Y. (2019). A Detailed Analysis Of Quicksort Algorithms With Experimental Mathematics. *Arxiv*, *Abs/1905.00118*.
<https://api.semanticscholar.org/Corpusid:141503209>

Zaidan, M. I. (2024). Perancangan Ui/Ux Sipkos Sistem Informasi Pencari Kos Menggunakan Metode User Centered Design. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2).
<https://doi.org/10.23960/Jitet.V12i2.4205>