

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* UNTUK MENGUKUR  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PADA  
*OKEELECTRONIC***

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi

Di Program Studi Sistem Informasi S1



**Oleh**

**AHMAD SUPAIDI 09031181419035**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2019**



LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* UNTUK MENGUKUR  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PADA  
OKEELECTRONIK

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi  
Jenjang Strata 1

Oleh

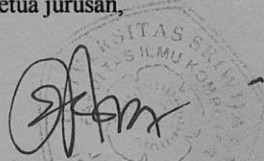
Ahmad Supaidi

NIM 09031181419035

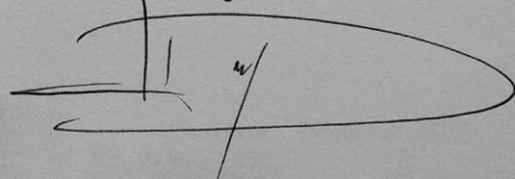
Indralaya, Desember 2019

Pembimbing,

Mengetahui  
Ketua jurusan,



Endang Lestari Ruskan, M.T  
NIP. 197811172006042001



Ali Ibrahim, M.T  
NIP.198407212015109101

## HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Ahmad Supaidi  
NIM : 09031181819035  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul : Penerapan Customer Relationship Management(CRM)  
Menggunakan Metode Service Quality Untuk Mengukur  
Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada  
Okeelectronic

Hasil pengecekan *Software Ithenticate/Turnitin* : 19%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/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.

Inderalaya, Desember 2019



Ahmad Supaidi

NIM 09031181419035



Scanned with  
CamScanner

HALAMAN PERSETUJUAN

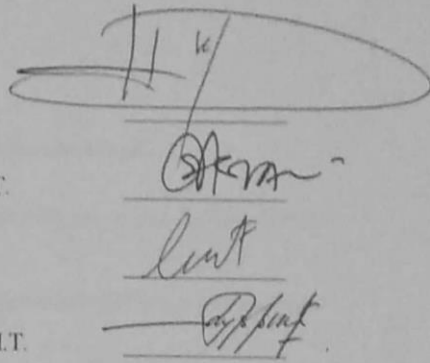
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin

Tanggal : 30 Desember 2019

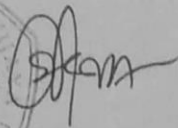
Tim Penguji :

1. Pembimbing : Ali Ibrahim, M.T.
2. Ketua : Endang Lestari Ruskan, M.T.
3. Penguji I : Rahmat Izwan Heroza, M.T.
4. Penguji II : Dinna Yunika Hardiyanti, M.T.



Handwritten signatures of the examiners: Ali Ibrahim, Endang Lestari Ruskan, Rahmat Izwan Heroza, and Dinna Yunika Hardiyanti.

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Handwritten signature of Endang Lestari Ruskan.

Endang Lestari Ruskan, M.T.  
NIP. 197811172006042001

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah* rabbi'l' alamin. Segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan rahmat, rezeki, hidayah dan pertolongan-Nya sehingga proposal tugas akhir yang berjudul **“PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DENGAN METODE SERVICE QUALITY* UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PADA OKEELECTRONIC”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya sebelum melakukan penyusunan tugas akhir.

Selama penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Endang Lestari Ruskan S.Kom., M.T. Selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Ali Ibrahim, M. T. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk dan bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Rahmat Izwan Heroza, M.T, Ibu Dinna Yunika Hardiyanti, M.T. selaku dosen penguji yang memberikan arahan dan petunjuk dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya khususnya Jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu selama ini.
6. Kedua orang tua yaitu Ayah sudarman, Ibu sulastri serta keluarga besar saya yang selalu mendoakan serta memberikan motivasi dan semangat.

7. Pihak Admin Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, kak angga yang sudah membantu penelitian ini.
8. Seluruh Teman Jurusan Sistem Informasi angkatan 2014 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu telah banyak memberikan kesan dan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi dikemudian hari. Akhir kata dengan segala keterbatasan, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya secara langsung ataupun tidak langsung sebagai sumbangan pikiran dalam peningkatan mutu pembelajaran.

Inderalaya, Desember 2019

Ahmad Supaidi

APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)  
USING SERVICE QUALITY METHOD FOR MEASURING SATISFACTION  
OF SERVICES IN OKEELECTRONIC

By:  
Ahmad Supaidi 09031181419035

ABSTRACT

At this time the service industry is growing so that competition between companies is higher to improve services. Okeelectronic is a service company in ogan ilir district. so far okeelectronic has not conducted a questionnaire survey on the measurement of the level of customer satisfaction so that in improving the quality of service to customers has not been done well besides complaints, criticisms, and suggestions that are paper-based so that the data has not been well documented. The purpose of this study is to analyze customer satisfaction with service. In this study using the service quality method, where the method for calculating questionnaires is then visualized by Importance Performance Analysis (IPA) using a Cartesian diagram. The results of this study on the calculation of service quality are -1.13, customer satisfaction with service is at a bad level. Importance Performance Analysis (IPA) there are four quadrants where Quadrant A (Concentrate Here): 4,5,9 while Quadrant B (Keep Up The GoodWork): 1,11,12 in Quadrant C (Low Priority): 3,6,10 and Quadrant D (Possibly Overkill): 2,7,8. So, this results can be used as an evaluation for the company.

Keywords: Service Quality, Science, Service, Customer Satisfaction

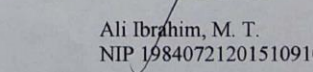
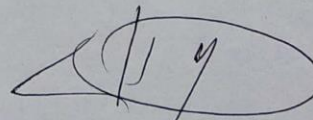
Inderalaya, Januari 2020

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



Endang Lestari Ruskan, M.T.  
NIP 197811172006042001

Pembimbing,



Ali Ibrahim, M. T.  
NIP 198407212015109101



APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)  
USING SERVICE QUALITY METHOD FOR MEASURING SATISFACTION  
OF SERVICES IN OKEELECTRONIC

By:  
Ahmad Supaidi 09031181419035

ABSTRACT

At this time the service industry is growing so that competition between companies is higher to improve services. Okeelectronic is a service company in ogan ilir district. so far okeelectronic has not conducted a questionnaire survey on the measurement of the level of customer satisfaction so that in improving the quality of service to customers has not been done well besides complaints, criticisms, and suggestions that are paper-based so that the data has not been well documented. The purpose of this study is to analyze customer satisfaction with service. In this study using the service quality method, where the method for calculating questionnaires is then visualized by Importance Performance Analysis (IPA) using a Cartesian diagram. The results of this study on the calculation of service quality are -1.13, customer satisfaction with service is at a bad level. Importance Performance Analysis (IPA) there are four quadrants where Quadrant A (Concentrate Here): 4,5,9 while Quadrant B (Keep Up The GoodWork): 1,11,12 in Quadrant C (Low Priority): 3,6,10 and Quadrant D (Possibly Overkill): 2,7,8. So, this results can be used as an evaluation for the company.

Keywords: Service Quality, Science, Service, Customer Satisfaction

ABSTRAK

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)  
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY UNTUK MENGUKUR  
KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN PADA OKEELECTRONIC**

Oleh:

**Ahmad Supaidi      09031181419035**

ABSTRACT

Pada saat ini industri bidang jasa semakin berkembang sehingga persaingan antar perusahaan semakin tinggi untuk meningkatkan pelayanan. Okeelectronic merupakan perusahaan bergerak di bidang jasa di kabupaten ogan ilir. selama ini *okeelectronic* belum melakukan survei kuisisioner terhadap pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sehingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan belum terlaksana dengan baik selain itu keluhan, kritik dan saran yang bersifat paper-base sehingga data tersebut belum terdokumentasi dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Pada penelitian ini menggunakan metode service quality, dimana metode tersebut untuk menghitung kuisisioner kemudian di visualisasikan dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* menggunakan diagram kartesius. Hasil dari penelitian ini pada perhitungan *service quality* adalah -1.13 maka kepuasan pelanggan terhadap pelayanan berada di level buruk. *Importance Performance Analysis (IPA)* terdapat empat kuadran dimana Kuadran A (*Concentrate Here*): 4,5,9 sedangkan Kuadran B (*Keep Up The GoodWork*): 1,11,12 pada Kuadran C (*Low Priority*): 3.6.10 dan Kuadran D (*Possibly Overkilli*): 2,7,8.

Kata kunci: *Service Quality*, *IPA*, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

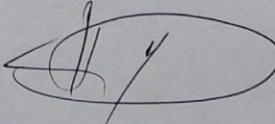
Inderalaya, Januari 2020

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,

Pembimbing,



  
Endang Lestari Ruskan, M.T.  
NIP 197811172006042001



Ali Ibrahim, M. T.  
NIP 198407212015109101

## ABSTRAK

### **PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY UNTUK MENGUKUR KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN PADA OKEELECTRONIC**

Oleh:

**Ahmad Supaidi      09031181419035**

## ABSTRACT

Pada saat ini industri bidang jasa semakin berkembang sehingga persaingan antar perusahaan semakin tinggi untuk meningkatkan pelayanan. Okeelectronic merupakan perusahaan bergerak di bidang jasa di kabupaten ogan ilir. selama ini *okeelectronic* belum melakukan survei kuisisioner terhadap pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sehingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan belum terlaksana dengan baik selain itu keluhan, kritik dan saran yang bersifat paper-base sehingga data tersebut belum terdokumentasi dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Pada penelitian ini menggunakan metode service quality, dimana metode tersebut untuk menghitung kuisisioner kemudian di visualisasikan dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* menggunakan diagram kartesius. Hasil dari penelitian ini pada perhitungan *service quality* adalah -1.13 maka kepuasan pelanggan terhadap pelayanan berada di level buruk. *Importance Performance Analysis(IPA)* terdapat empat kuadran dimana Kuadran A (*Concentrate Here*): 4,5,9 sedangkan Kuadran B (*Keep Up The GoodWork*) :1,11,12 pada Kuadran C (*Low Priority*): 3.6.10 dan Kuadran D (*Possibly Overkilli*): 2,7,8.

Kata kunci: *Service Quality, IPA, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan .....	4
1.3. Manfaat.....	4
1.4. Batasan Masalah .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Kajian pustaka .....	5
2.2. Profil <i>Okeelectronic</i> .....	5
2.3. Visi, Misi Dan Struktur Organisasi .....	5
2.3.1. Visi .....	5
2.3.2. Misi .....	5
2.3.3. Struktur Organisasi .....	5
2.4. Uraian kerja .....	6
2.5. <i>Definisi Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	6
2.5.1. <i>Fase-Fase Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	7
2.5.2. <i>Tujuan Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	7

2.6.	Model Skala <i>Likert</i> .....	8
2.7.	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	8
2.8.	Service Quality (SERVQUAL).....	9
2.9.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	12
2.10.	Data Flow Diagram (DFD) .....	15
2.11.	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....		20
3.1.	Objek Penelitian.....	20
3.2.	Metode Pengumpulan Data .....	20
3.3.	Metode Pengembangan Sistem .....	21
3.4.	SIMULASI Kuisisioner .....	24
3.4.	Perhitungan Metode Service Quality .....	26
3.7.	Definisi Lingkup ( <i>Scope Definition</i> ).....	32
3.7.1.	Tujuan Proyek.....	32
3.7.2.1.	Pernyataan Masalah .....	33
3.7.2.2.	Opportunities .....	34
3.7.2.3.	Pernyataan Masalah dan Solusi.....	34
3.7.3.	Pernyataan Masalah .....	36
3.7.3.1.	Domain Permasalahan ( Domain Problem).....	36
3.7.3.2.	Analisis Permasalahan .....	37
3.7.3.3.	Ishikawa Diagram.....	37
3.8.	<i>Desaign</i> .....	39

3.8.1.	<i>Logica Design</i> (Desain Logis) .....	39
3.8.1.1.	Diagram konteks .....	39
3.8.1.2.	DFD Level 1 .....	40
3.8.1.3.	DFD Level 2 .....	43
3.8.2.	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	48
3.8.3.	Physical Data Flow Diagram .....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		52
4.1	Arsitektur Sistem Informasi Dalam Jaringan .....	52
4.2	Perancangan Skema <i>Database</i> .....	52
4.3	Implementasi .....	53
4.3.1	Rancangan <i>Interface</i> .....	53
4.5.6.	Halaman Dashboard Admin .....	56
4.5.7.	Halaman Data User (Admin) .....	56
4.5.8.	Rancangan Perhitungan <i>Servqual</i> .....	57
4.5.9.	Rancangan Halaman Keluhan .....	58
4.5.11.	Halaman Laporan (Admin).....	59
4.4.1	Interface .....	59
4.4.2	Halaman utama .....	59
4.4.3	Halaman Login .....	60
4.4.2	Pelanggan .....	60
4.4.2.1	Dashboard Pelanggan .....	60
4.4.2.2	Halaman Input Kuisisioner .....	61

4.4.2.3	Halaman Keluhan .....	61
4.4.2.4	Halaman Kritik dan Saran.....	62
4.4.3	Admin .....	62
4.4.3.1.	Halaman Data Pelanggan .....	62
4.4.3.2.	Halaman Input Kuisisionier .....	63
4.4.4	Laporan <i>CEO</i> .....	67
4.4.5	Pegujian ( <i>Testing</i> ).....	67
BAB V KESIMPUNAN DAN SARAN .....		73
5.	Kesimpulan .....	73
DAFTAR PUSTAKA .....		73

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Struktur Organisasi.....	5
Tabel 2.3 Simbol DFD .....	16
Table 3.2 Tabel Kuisisioner .....	24
Table 3.6 Tabel Ipa .....	31
Table 3.8 Business Goal dan Project Goal .....	32
Table 3.9 Pernyataan Masalah dan Solusi .....	34
Tabel 4.0 Skema Database .....	52
Tabel 4.1 Pengujian Admin.....	59
Tabel 4.2 Pengujian Pelanggan .....	70
Tabel 4.3 Pengujian Ceo .....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.10. <i>Ishikawa Diagram</i> Belum ada penyebaran Kuisisioner terhadap pengukuran kepuasan pelanggan .....	38
Gambar 3.11 <i>Ishikawa Diagram</i> Data Kritik Saran dan Keluhan Belum Disimpan Di <i>database</i> .....	8
Gambar 3.12 Diagram konteks.....	39
Gambar 3.13 DFD Level 1 .....	40
Gambar 3.14 DFD Level 2 subproses registrasi pelanggan.....	40
Gambar 3.15 DFD Level 2 subproses login .....	43
Gambar 3.16 DFD Level 2 subproses input pelanggan .....	45
Gambar 3.17 DFD Level 2 subproses analisis ipa.....	45
Gambar 3.18 DFD Level 2 subproses keluhan.....	46
Gambar 3.20 DFD Level 2 subproses kritik dan saran .....	46
Gambar 3.21 DFD Level 2 subproses laporan.....	47
Gambar 3.23 PDFD Registrasi .....	49
Gambar 3.24 Pdf Login.....	49
Gambar 3.25 Pdfd Data Pelanggan .....	50
Gambar 3.26 PDFD Level 2 Input Kuesioner .....	50
Gambar 3.27 PDFD Level 2 Analisis Ipa.....	50
Gambar 4.9 Halaman Dashboard Pelanggan .....	53
Gambar 4.1 Rancangan Halaman Utama .....	53
Gambar 4.2 Rancangan Halaman Login.....	54
Gambar 4.3 Rancangan Dashboard Pelanggan.....	55

Gambar 4.4 Rancangan Input Kuisisioner Pelanggan .....	55
Gambar 4.5 Rancangan Keluhan Pelanggan .....	55
Gambar 4.7 Rancangan Halaman Admin .....	56
Gambar 4.10 Rancangan Perhitungan Servqual .....	57
Gambar 4.9 Rancangan Data User .....	57
Gambar 4.11 Rancangan Keluhan .....	58
Gambar 4.8 Halaman Utama Interface .....	60
Gambar 4.10 Halaman Input Kuisisioner Admin .....	61
Gambar 4.11 Keluhan .....	61
Gambar 4.14 Halaman Input Pertanyaan Kuisisioner .....	61
Gambar 4.12 Kritik Dan Saran .....	62
Gambar 4.15 Halaman Perhitungan Kuisisioner .....	64
Gambar 4.16 Halaman Hasil Ipa .....	65
Gambar 4.17 Halaman Keluhan Admin .....	66
Gambar 4.18 Halaman Kritik Dan Saran Admin .....	66
Gambar 4.19 Halaman Laporan .....	66
Gambar 4.20 Halaman Ceo .....	67

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Dalam beberapa perkembangan, Teknologi mengalami perkembangan dengan sangat cepat, khususnya di bidang teknologi informasi. Teknologi mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam dunia bisnis. Kemajuan teknologi dapat mendukung pengolahan informasi menjadi alat pemicu persaingan dunia bisnis dan ekonomi yang semakin kompetitif. Telah banyak perusahaan maupun instansi, baik usaha kelas menengah maupun usaha kecil yang mengembangkan usahanya dengan memanfaatkan teknologi informasi, khususnya sistem informasi untuk meningkatkan usahanya secara mudah, cepat, tepat, dan akurat.

Dalam dunia bisnis Daya saing yang tinggi merupakan indikator kinerja perusahaan yang baik. Untuk itu setiap perusahaan harus meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggannya agar tetap setia kepada perusahaan. Kualitas layanan merupakan aspek penting dalam menjaga loyalitas pelanggan. Perusahaan yang gagal memberikan kepuasan bagi pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih kompleks.

*Okeelectronic* merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa *service electronic* yang bertempat di indralaya. Masalah lainya adalah selama ini *okeelectronic* belum melakukan survei kuisisioner terhadap pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sehingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keluhan-keluhan pelanggan belum terlaksana dengan baik. Selama ini proses yang

berlangsung yaitu customer datang atau barang tersebut diambil oleh petugas lalu di lakukan pemeriksaan apa saja yang menjadi keluhan/kendala dari customer setelah di lakukan pemeriksaan barang akan di lakukan perbaikan. Dalam masa perbaikan customer akan menunggu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh petugas, ketikan barang tersebut selesai di perbaiki maka petugas akan memberikan kepada customer. Dari proses tersebut bahwa belum adanya survey sehingga peluang yang di dapatkan oleh perusahaan semakin menurun.

Data kritik, saran dan keluhan dari pelanggan belum terdokumentasi dengan baik karena form komplain masih bersifat *paper-based* serta pengisian data menggunakan tulis tangan sehingga sangat rentan terjadi kesalahan dalam membaca data tersebut yang nantinya akan di buat menjadi online sehingga peluang dalam menghadapi masalah pelanggan akan lebih efektif.

Upaya mempertahankan dan memperbaiki kualitas jasa pelayanan Dalam hal tersebut *okeelectronic* ingin berlomba-lomba dengan pesaing dalam melakukan pelayanan agar meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu di perlunya strategi yang menerapkan Konsep *Customer Relationship Management(CRM)* agar memaksimalkan pelayanan untuk menciptakan kepuasan kepada pelanggan (dalam Nofi Erni, Sriwana, & Yolanda, 2014). *Customer Relatoinship Management* merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis akan mengangkat masalah tersebut yang akan dituangkan ke dalam tugas akhir yang berjudul "PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* MENGGUNAKAN

## METODE SERQUAL UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PADA *OKEELECTRONIC*”.

### **1.2. Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulisan dari penelitian tugas akhir ini adalah melakukan analisis *customer relationship management (CRM)* pada *okeelectronic* untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan juga memberikan usulan pembenahan kualitas pelayanan yang sesuai dengan pelanggan.

### **1.3. Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dapat membantu *okeelectronic* dalam mengukur kualitas pelayanan yang di berikan kepada pelanggan.

### **1.4. Batasan Masalah**

Untuk membatasi permasalahan yang akan dirumuskan pada skripsi ini, maka penulis perlu membuat batasan masalah . Hal ini agar penelitian ini lebih menjadi lebih terarah dan dapat mencapai hasil akhir yang diharapkan. Maka penulis membatasi penulisan penelitian ini dengan hal-hal sebagai berikut:

- a. Membahas pelayanan untuk mengukur kepuasan pelanggan pada *okeelectronic*..
- b. Metode yang digunakan dalam untuk melakukan pengukuran kualitas layanan adalah metode *service quality (servqual)* dan *importance performance analysis (IPA)*. pada penelitian ini hanya mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan *service electronic* yang dilihat dari hasil kuisisioner.
- c. Sistem yang dibuat menggunakan Bahasa pemograman php dan mysql.
- d. Metode pengembangan sistem menggunakan metode *waterfall*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dyantina, O., Afrina, M., & Ibrahim, A. (2012). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN) 1,2,3. *Sistem Informasi*, 4(2), 516–529. Retrieved from <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- Haryanti, S., & Irianto, T. (2011). Rancang Bangun Sistem Informasi E-Commerce Untuk Usaha Fashion Studi Kasus Omah Mode Kudus. *Journal Speed*, 3(1), 8–14. Retrieved from <http://www.ijns.org/journal/index.php/speed/article/view/889/877>
- Huang, H. (2013). Measuring the service quality of community development associations using Importance-Performance Analysis. *IOSR Journal of Business and Management*, 8(5), 59–63.
- Hutri, A., Hakim, S., Lubis, R., Servqual, M., Pelayanan, K., & Bandung, I. (n.d.). *Penerapan Customer Relationship Management ( Crm ) Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Pt Duta Transformasi Insani*.
- Jakarta, P. A. P. P., Perindustrian, K., & Winarno, H. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality ( Servqual ) Dan Importance Performance Analysis ( Ipa ) Pada Pt . Media Purna Engineering*. 1(2), 67–79.
- Jienardy, C. (2017). Gap Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1.
- Kalakota, R., & Robinson, M. (2000). e-Business 2.0. In *EAI Journal*.
- Khurana, G., & Gupta, S. (2012). *Volume 2 , Issue 2 ( February 2012 ) ISSN : 2249-3905 STUDY & COMPARISON OF SOFTWARE DEVELOPMENT LIFE*

*SOFTWARE DEVELOPMENT LIFE CYCLE ( SDLC ). 2(2), 1513–1521.*

- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode Servqual dan Importance Performace Analysis (IPA). *Journal of Research and Technologies*, 2(1), 35–43.
- Nofi Erni, Sriwana, I. K., & Yolanda, dan W. T. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 1(1), 76–81.
- Suprato, G. S., & Kasih, J. (2017). Sistem Reservasi Online dan Penerapan Metode Servqual pada Hotel TriJaya Cirebon. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 3(1), 69–83. Retrieved from <http://jutisi.maranatha.edu/index.php/jutisi/article/view/570/453>
- Tsai, I. C., & Yeh, C. H. (2015). Integrating SERVQUAL and importance-performance analysis for assessing smart campus service quality: A case study of an english training programme in Vietnam. *Proceedings - IEEE 15th International Conference on Advanced Learning Technologies: Advanced Technologies for Supporting Open Access to Formal and Informal Learning, ICALT 2015*, 436–440. <https://doi.org/10.1109/ICALT.2015.8>
- Wardhani, E. K. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan ( Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang - Jakarta ). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 3(1), 40–63.
- Widi Astuti, F., Riadi, S., Kholil, M., Raya Meruya Selatan No, J., & Barat, J. (n.d.). *Analisis Kepuasan Pelanggan Di Pt. X Dengan Metode Service Quality*. (1), 28–37.

- Yanitasari, Y. (2017). Mapping CRM dengan Menggunakan Importance Performance Analysis pada Kms Customer untuk Evaluasi Peningkatan Benefit Pendidikan. *Jurnal Ilmiah ILKOM UMI Makassar*, 9, 218–226.
- Yunitarini, R., Budi, P., & Nurwarsito, H. (2012). Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management ( E-CRM ) dengan Metode Framework of Dynamic CRM. *Jurnal EECCIS*, 6(1), 83–90.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.