

LAPORAN PROJEK AKHIR

APLIKASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PADA INTEGRATED LPG TERMINAL PULAU LAYANG MENGUNAKAN LARAVEL



Oleh :

Rahana Munisa

09010581923014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA
PROGRAM DIPLOMA KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

PROJEK AKHIR

**APLIKASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PADA
INTEGRATED LPG TERMINAL PULAU LAYANG
MENGUNAKAN LARAVEL**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Studi di Program Studi Manajemen Informatika D-III

Oleh :

Rahana Munisa 09010581923014

Palembang, 30 Mei 2022

Mengetahui
Pembimbing,



Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom

NIP. 197704082009121001

Mengetahui

Koordinator Program Studi Manajemen Informatika,



Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom
NIP. 197704082009121001

SURAT PERNYATAAN



Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahana Munisa
NIM : 09010581923014
Program studi : Manajemen Informatika

Dengan Ini Menyatakan Bahwa :

1. Dalam Penyusunan/ Penulisan Tugas Akhir Harus Bersifat Orisinil dan Tidak Melakukan Plagiatisme Baik Produk Software/Hardware.
2. Dalam Penyelesaian Tugas Akhir Dilaksanakan Di Laboratorium Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dan Tidak di Selesaikan atau Dikerjakan oleh Pihak Lain Diluar Civitas Akademik Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan Sebenar benarnya dan Saya Bersedia di berikan Sanksi Apabila dikemudian Hari Pernyataan saya ini Terbukti tidak benar Yaitu :

1. Tidak dapat Mengikuti ujian Komprehensif atau Tidak Lulus Ujian Komprehensif.
2. Bersedia Mengganti judul atau topik tugas akhir setelah mendapat persetujuan dari Pembimbing tugas akhir.



NIM.09010581923014

Pembimbing,

Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom

NIP. 197704082009121001

Mengetahui

Koordinator Program Studi Manajemen Informatika,

Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom

NIP. 197704082009121001

ABSTRAK
**APLIKASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PADA INTEGRATED
LPG TERMINAL PULAU LAYANG MENGGUNAKAN LARAVEL**

Oleh :

Rahana Munisa

09010581923014

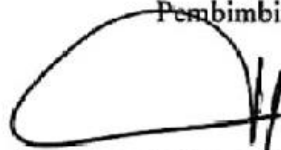
Dalam laporan proyek akhir ini penulis membuat sebuah aplikasi untuk mengetahui berapa persen tingkat kepercayaan para supir dan kernet dari masing-masing agen dan melihat kualitas dari fasilitas dan pelayanan jasa yang disediakan pihak Integrated LPG Terminal Pulau Layang dengan menggunakan metode pengembangan dari *waterfall*. Diharapkan aplikasi ini dapat membantu pihak bagian divisi SGA untuk mempercepat dan memudahkan dalam hal mengelola data survey, pengisian kuesioner dan dalam menghitung hasil survey. Hasil pengujian yang diperoleh penulis dengan menggunakan metode *black box testing*, yaitu sebuah skenario pengujian perangkat lunak yang sudah sesuai dengan yang penulis harapkan. Dengan hasil yang didapat maka aplikasi survey kepuasan pelanggan pada Integrated LPG Terminal Pulau Layang telah dikembangkan selayaknya digunakan untuk melakukan survey pada supir dan kernet di masing-masing agen SPPBE.

Kata kunci : Survey, Kepuasan pelanggan dan *waterfall*.

Palembang, 30 Mei 2022

Menyetujui,

Pembimbing,



Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom

NIP. 197704082009121001

Mengetahui

Koordinator Program Studi Manajemen Informatika,



Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom

NIP. 197704082009121001

ABSTRACT

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY APPLICATION AT THE INTEGRATED LPG TERMINAL ISLAND USING LARAVEL

By :

Rahana Munisa

09010581923014

In this final project report the author makes an application to find out what percentage of the confidence level of the drivers and assistants from each agent and see the quality of the facilities and services provided by the Integrated LPG Terminal Pulau Layang using the waterfall development method. It is hoped that this application can help the SGA division to speed up and facilitate in terms of managing survey data, filling out questionnaires and calculating survey results. The test results obtained by the author using the black box testing method, which is a software testing scenario that is in accordance with what the author expects. With the results obtained, the application of a customer satisfaction survey at the Integrated LPG Terminal Pulau Layang has been developed and should be used to conduct a survey on drivers and assistants at each SPPBE agent.

Keywords: Survey, customer satisfaction and waterfall.

Palembang, 30 Mei 2022

Menyetujui,

Pembimbing,



Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom

NIP. 197704082009121001

Mengetahui

Koordinator Program Studi Manajemen Informatika,



Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom

197704082009121001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, niikmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan Projek Akhir yang berjudul “**Aplikasi Survey Kepuasan Pelanggan Pada Integrated LPG Terminal Pulau Layang Menggunakan Laravel**” sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada program Diploma Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam menyelesaikan Projek Akhir, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, pengarahan, serta semangat dari beberapa pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis secara khusus ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan sebuah nikmat kesehatan, kesempatan dan kelancaran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan projek akhir ini dengan baik.
2. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Julian Supiardi, M.T. selaku wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Fathoni, S.T. MMSI selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom. selaku Koordionator Program Studi Manajemen Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya sekaligus Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan laporan Projek Akhir ini.
6. Terima Kasih kepada Admin Program Studi Manajemen Informatika yang telah memberikan informasi dari awal perkuliahan.
7. Terima kasih kepada seluruh staff dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer dan Universitas Sriwijaya yang telah membantu memberikan arahan dalam pengumpulan administrasi.
8. Terima kasih kepada seluruh staff dan pegawai Integrated LPG Terminal Pulau Layang.

9. Umi, abang-abang, adik-adik dan keluarga besar saya yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, semangat serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Projek Akhir ini.
10. Sahabat saya Maya Alda, Davina, Dara, Icha, Kak Sidqi dan Irfan yang telah banyak mendukung, membantu dan memberi motivasi dalam pembuatan Projek Akhir ini.
11. Keluarga besar Manajemen Informatika 2019 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu khususnya untuk kelas MI B 2019. Terima kasih atas pertemanan, kerja sama, dan kisah-kisah menarik yang telah kita buat selama masa perkuliahan.

Akhirnya penulis mengharapkan agar penulisan laporan Projek Akhir ini dapat bermanfaat bagi orang-orang yang membaca. Tidak lupa pula penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menjadi petunjuk dalam menyelesaikan projek dimasa mendatang.

Palembang, 30 Mei 2022

Penulis,

Rahana Munisa

NIM. 09010581923014

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	xiv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan	17
1.4 Manfaat	17
1.5 Batasan Masalah	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Teori Umum	5
2.1.1 Pengertian Sistem	5
2.1.2 Pengertian Informasi.....	5
2.1.3 Pengertian Aplikasi.....	6
2.1.4 Pengertian Website	6
2.2 Teori Judul.....	7
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	8
2.3 Teori Khusus	8

2.3.1 Data Flow Diagram (DFD)	8
2.3.2 Entity Relationship Diagram (ERD).....	11
2.3.5 Kamus Data (Data Dictionary).....	13
2.4 Teori Pemograman.....	13
2.4.1 Hypertext Pre-Processor (PHP).....	13
2.4.2 Hyper Text Markup Language (HTML).....	14
2.4.3 Cascading Style Sheet (CSS)	14
2.4.4 Xampp.....	15
2.4.5 Laravel	15
2.4.6 Pengertian Database.....	15
2.4.7 Pengertian MySQL	16
2.5 Penelitian Terkait.....	16
BAB III METODELOGI.....	19
3.1 Tahapan Penelitian.....	19
3.2 Pengumpulan Data.....	21
3.2.1 Metode Pengumpulan Data	21
3.3 Lokasi Penelitian	22
3.4 Alat dan Bahan	22
3.5 Metode Penelitian	22
3.5.1 Metode Penelitian Perangkat Lunak.....	22
3.5.2 Metode Survei	24
BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN	27
4.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak.....	27
4.1.1 Definisi Masalah.....	27
4.1.2 Studi Kelayakan.....	27

4.1.3	Kebutuhan Fungsional	28
4.1.4	Kebutuhan Non Fungsional.....	28
4.1.5	Tahapan sistem yang akan dibangun	29
4.2	Desain Sistem	30
4.2.1	Diagram Konteks.....	30
4.2.2	Data Flow Diagram (DFD)	31
4.2.3	Entity Relationship Diagram (ERD).....	33
4.2.4	Kamus Data.....	36
4.2.5	Desain Tabel.....	38
4.3	Rancangan Sistem.....	40
4.3.1	Rancangan Halaman Home	40
4.3.2	Rancangan Halaman Survey Responden	41
4.3.3	Rancangan Halaman Dashboard.....	41
4.3.4	Rancangan Halaman Survey	42
4.3.5	Rancangan Halaman Kuesioner.....	42
4.3.6	Rancangan Halaman Hasil Perhitungan Survei.....	43
4.4	Pengkodean Sistem.....	44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		48
5.1	Hasil	48
5.2	Pembahasan.....	48
5.2.1	Tampilan Halaman Home	48
5.2.2	Tampilan Halaman Survey Responden.....	50
5.2.3	Tampilan Halaman Login	51
5.2.4	Tampilan Halaman Dashboard	51
5.2.5	Tampilan Halaman Survey	52

5.2.6 Tampilan Halaman Hasil Perhitungan	53
5.2.7 Tampilan Halaman Akun Admin	54
5.3 Pengujian Sistem	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
6.1 Kesimpulan.....	58
6.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Aplikasi (https://inet.detik.com/).....	6
Gambar 2.2 Logo MySQL (https://www.logo.wine/)	16
Gambar 3.1 Ilustrasi Tahapan Penelitian	19
Gambar 4.1 Diagram Konteks	30
Gambar 4.2 Data Flow Diagram (DFD)	31
Gambar 4.3 Data Flow Diagram (DFD) Level 1	33
Gambar 4.4 Entity Relationship Diagram (ERD).....	33
Gambar 4.5 Kardinalitas Antara Entitas Admin dan Entitas Survei	34
Gambar 4.6 Kardinalitas Antara Entitas Admin dan Entitas Hasil Perhitungan ...	34
Gambar 4.7 Kardinalitas Antara Entitas Survey dan Entitas Pertanyaan	35
Gambar 4.8 Kardinalitas Antara Entitas Pertanyaan dan Entitas Hasil Perhitungan.....	35
Gambar 4.9 Kardinalitas Antara Entitas Pertanyaan dan Entitas Jawaban	35
Gambar 4.10 Kardinalitas Antara Entitas Responden dan Entitas SPPBE.....	35
Gambar 4.11 Kardinalitas Antara Entitas Responden dan Entitas Jawaban	35
Gambar 4.12 Rancangan Halaman Home	41
Gambar 4.13 Rancangan Halaman Survey Responden	41
Gambar 4.14 Rancangan Halaman Dashboard.....	42
Gambar 4.15 Rancangan Halaman Survei	42
Gambar 4.16 Rancangan Halaman Kuesioner.....	43
Gambar 4.17 Rancangan Halaman Hasil Perhitungan.....	43
Gambar 4.18 Rancangan Halaman Akun Admin	44
Gambar 4.19 Pengkodean Home	44
Gambar 4.20 Pengkodean Survey Responden	45
Gambar 4.21 Pengkodean Dashboard.....	45
Gambar 4.22 Pengkodean Survei	46
Gambar 4.23 Pengkodean Kuesioner.....	46
Gambar 4.24 Pengkodean Hasil Perhitungan Survei.....	47
Gambar 4.25 Pengkodean Akun Admin	47
Gambar 5.1 Tampilan Halaman Home Header	48

Gambar 5.2 Tampilan Halaman Home Profil	49
Gambar 5.3 Tampilan Halaman Home Footer	49
Gambar 5.4 Tampilan Halaman Survey Responden Header.....	50
Gambar 5.5 Tampilan Halaman Survey Responden Footer.....	50
Gambar 5.6 Tampilan Halaman Login	51
Gambar 5.7 Tampilan Halaman Dashboard	51
Gambar 5.8 Tampilan Halaman Survei.....	52
Gambar 5.9 Tampilan Halaman Hasil Perhitungan Diagram	53
Gambar 5.10 Tampilan Halaman Hasil Perhitungan Rumus	53
Gambar 5.11 Tampilan Halaman Akun Admin	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol Data Flow Diagram	9
Tabel 2.2 Simbol-Simbol Entity Relationship Diagram	12
Tabel 2.3 Simbol kamus data	13
Tabel 2.4 Penelitian yang Terkait	17
Tabel 4.1 Studi Kelayakan	28
Tabel 4.2 Tampilan Tabel Admin.....	38
Tabel 4.3 Tampilan Tabel Survei	38
Tabel 4.4 Tampilan Tabel Pertanyaan	38
Tabel 4.5 Tampilan Tabel Hasil Perhitungan.....	39
Tabel 4.6 Tampilan Tabel Jawaban	39
Tabel 4.7 Tampilan Tabel Responden	40
Tabel 4.8 Tampilan Tabel SPPBE	40
Tabel 5.1 Black Box Testing	55

LAMPIRAN

Lampiran A-1 Hasil Wawancara	A-1
--	-----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Integrated LPG Terminal Pulau Layang adalah salah satu terminal LPG yang berada di Sumatera Selatan. Terdapat beberapa provinsi yang melakukan aktivitas untuk pengambilan sumber daya gas diantaranya Sumatera Selatan, Bengkulu, Jambi, dan Bangka Belitung. Integrated LPG Terminal Pulau Layang memiliki peran penting dalam membantu menyalurkan hasil pengolahan sumber daya minyak serta gas agar dapat disalurkan kepada masyarakat. Hasil dari pengelolaan sumber daya gas tersebut akan disalurkan lagi melalui agen SPPBE, dimana agen ini bisa menjual minyak serta gas tersebut sesuai permintaan masyarakat, yang tentunya harus memiliki komunikasi yang baik dengan pihak Integrated LPG Terminal Pulau Layang sebagai mitra yang telah bekerja sama.

Integrated LPG Terminal suatu perusahaan atau sebuah organisasi yang berorientasi kepada pelanggan sehingga kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan, dengan membuat program kerja dan program aksi bagi kepuasan pelanggannya dengan harapan untuk menjadikan mereka sebagai pembeli produk yang setia dan sebagai tenaga pemasar bagi pelanggan lainnya melalui penyebaran berita secara aktif. Untuk mengetahui seberapa besar dan seberapa loyalnya pelanggan terhadap suatu produk, dari survey yang dilakukan perlu adanya sebuah pengamatan kepada pelanggan yaitu dilakukannya survey (Hague, 2004). Majunya perusahaan ditentukan dengan kemampuan dalam melayani pelanggan (Rohaeni, 2018).

Integrated LPG Terminal Pulau Layang memiliki sebuah sistem untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan sebuah kuesioner. Tentu saja tingkat kepuasan pelanggan tergantung dengan kualitas pelayanan yaitu kualitas fasilitas dan jasa yang telah diberikan pihak Integrated LPG Terminal Pulau Layang terhadap responden dalam hal ini supir dan kernet dari masing-masing agen SPPBE. Caranya dengan memberikan angket yang berisikan pertanyaan serta saran untuk diisi oleh sopir atau kernet Truk SKIDTANK dari masing-masing agen SPPBE, lalu

diberikan kembali ke pihak Integrated LPG Terminal Pulau Layang untuk dikelola dan disimpulkan bagaimana hasil tanggapan kuesioner kepuasan pelanggan dari supir dan kernet masing-masing agen tadi. Kuesioner secara manual tersebut tentunya memiliki kendala yaitu bila angket kuesioner yang diberikan kepada setiap supir dan kernet dari masing-masing agen tentu akan sangat banyak menyita waktu yang cukup lama untuk mengelola data kuesioner tersebut agar menjadi sebuah laporan kepuasan pelanggan.

Dari uraian permasalahan tersebut, sebaiknya pihak Integrated LPG Terminal Pulau Layang perlu adanya aplikasi survei kepuasan pelanggan yang dapat melakukan pengumpulan data survei serta dapat mempermudah perhitungan jawaban dari para responden. Aplikasi survey ini akan digunakan untuk mendapatkan hasil bagaimana mengetahui tingkat kepuasan dan kualitas fasilitas serta jasa yang ada di Integrated LPG Terminal Pulau Layang. Penelitian ini berjudul **“APLIKASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PADA INTEGRATED LPG TERMINAL PULAU LAYANG MENGGUNAKAN LARAVEL”**. Nantinya pada proses pembuatan aplikasi survey kepuasan pelanggan penulis akan menggunakan *laravel*. *Laravel* merupakan salah satu kerangka kerja dari bahasa pemrograman PHP terdapat kelebihan tersendiri dalam membangun sebuah aplikasi yaitu memiliki dokumentasi kodingan yang banyak, mekanisme keamanan yang lengkap, kumpulan fitur PHP yang relative baru, tersedia tool artisan dan masih banyak lagi kelebihan *laravel* untuk mempermudah pembuatan sebuah aplikasi. Hal tersebut menjadi pertimbangan penulis untuk memilih *laravel* dalam membangun aplikasi.

Diharapkan dengan adanya digitalisasi dan aplikasi dari survei ini akan menghasilkan penyimpanan data yang lebih sistematis, meminimalisir waktu pembuatan laporan dan dapat mengecilkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam perhitungan survei.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara membuat aplikasi survey kepuasan pelanggan pada Integrated LPG Terminal Pulau Layang yang lebih sistematis ?
2. Bagaimana sistem pengolahan data survei kepuasan pelanggan sehingga diperoleh pengotomatisan dalam perhitungan survei ?

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Membuat aplikasi survei kepuasan pelanggan pada Integrated LPG Terminal Pulau Layang yang lebih sistematis.
2. Pengolahan data dari aplikasi survei kepuasan pelanggan sehingga diperoleh pengotomatisan dalam perhitungan survei.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan dapat membantu pihak Integrated LPG Terminal Pulau Layang dalam proses pemberian link survei, pengisian survei, serta pengolahan data survei dan data agen SPPBE dalam meningkatkan kualitas dari fasilitas dan jasa yang disediakan pihak Integrated LPG Terminal Pulau Layang.
2. Bagi para responden aplikasi survei kepuasan pelanggan akan menjadi tempat untuk memberi pendapat, saran dan kritikan kepada perusahaan, agar nantinya perusahaan bisa memberikan fasilitas, layanan, jasa dan fasilitas yang lebih baik lagi.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam tugas akhir ini, yaitu :

- a. Sistem website kepuasan pelanggan ini dibangun dengan metode waterfall.
- b. Penulis menggunakan *laravel* salah satu kerangka kerja yang dimiliki oleh bahasa pemrograman PHP untuk merancang dan membuat aplikasi survey kepuasan pelanggan.
- c. User dari aplikasi kepuasan pelanggan ini adalah pegawai dari bagian divisi SGA (*Sales General Administration*) sebagai admin yang mengelola data SPPBE dan melakukan perhitungan pada survey. Supir dan kernet truk SKIDTANK dari masing-masing agen SPPBE sebagai responden dari survey yang telah bermitra dengan pihak Integrated LPG Pulau Layang.

DAFTAR PUSTAKA

- Djahir, Y. d. (2015). *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dukom, M. (2011). *Menjadi Master Web Dalam Hitungan Menit*. Bekasi: Dunia Komputer.
- Freddy, R. d. (2006). *Measuring Customer Satisfaction, Cetakan Kedua*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ginjar, T. (2014). *Rahasia Membangun Website Toko Online Berpenghasilan Jutaan Rupiah*. Bandung: Iffahmedia.
- Hague, P. a. (2004). customer satisfaction survey. 1.
- Hamidin, M. d. (2017). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indrajani. (2015). *Database Design (Case Study All in One)*. Jakarta: Gramedia.
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, K. d. (2009). Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Ketiga Belas. In P. & Kothler, *Terjemahan Bob Sabran* (pp. 138 - 139). Jakarta : Erlangga.
- Kristanto, A. (2008). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ladjamudin. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lovelock, C. &. (2007). Manajemen Pemasaran Jasa. In C. &. Lovelock, *Alih Bahasa Agus Widyanoro (Cetakan Kedua)* (p. 102). Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. In B. a. Zenthaml, *Lupiyoadi* (p. 181). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor. (2012). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rambat, H. L. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rohaeni, H. M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, II (2) : 312-318.

- Rosa dan Shalahuddin, M. (2016). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi*. Bandung: Informatika.
- Simarmata, J. d. (2007). *Basis Data*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulianta, F. d. (2015). *Teknik Hebat Merancang Aplikasi Instan dan Berkualitas*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Tjiptono. (2006). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Yuhefizar. (2006). *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Managemen System Joomla*. Jakarta: PT. Alex Media Kumputindo.