

Implementasi Aplikasi Pelayanan Keluhan Pelanggan Dengan Menggunakan E-CRM Pada PT. Berkat Bestari Mandiri Berbasis Android

Implementation of Customer Complaint Service Application Using E-CRM at PT. Thanks to Bestari Mandiri Based on Android

Welinaldo Abdi Gunnawan^{a,1}, Linda Wahyuni^{b,2}

^aMahasiswa Universitas Potensi Utama, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

^b Dosen Universitas Potensi Utama, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

E-mail: welinaldoabdigunawan02@gmail.com¹ lindawahyuni39@gmail.com²

ABSTRAK

PT. Berkat Bestari Mandiri sebagai pelaku usaha yang bergerak dalam penjualan bahan bakar minyak, PT. Berkat Bestari Mandiri harus mempunyai strategi yang relevan sesuai dengan karakteristik produknya, strategi yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, pelayanannya lebih baik, bila dibandingkan dengan apa yang dilakukan oleh pesaingnya. Apabila hal itu terjadi sebaliknya, yaitu produk dengan mutu yang jelek, pelayanan yang seanehaknya, maka keadaan ini pasti memberikan ketidakpuasan bagi pelanggan. Seiring dengan perkembangan zaman, maka akan bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Sehingga PT. Berkat Bestari Mandiri harus mempertahankan pelayanan terhadap pelanggan supaya pelanggan tetap menjadi konsumen pada PT. Berkat Bestari Mandiri. Pada PT. Berkat Bestari Mandiri belum ada aplikasi untuk menentukan kepuasan pelanggan. Pentingnya menjaga agar pelanggan dapat menikmati pelayanan yang ada pada PT. Berkat Bestari Mandiri sangatlah disadari, oleh karena itu PT. Berkat Bestari Mandiri memerlukan suatu sistem yang terstrukturisasi untuk para pelanggan yang dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menyampaikan kepuasan ataupun penilaian yang berkualitas terhadap mutu PT. Berkat Bestari Mandiri.

Kata Kunci : Keluhan, ECRM, Java, Mysql, PHP

ABSTRACT

PT. Thanks to Bestari Mandiri as a business actor engaged in selling fuel oil, PT. Thanks to Bestari Mandiri, it must have a relevant strategy according to the characteristics of its products, a strategy that can be implemented, for example, by providing products with better quality and better service, when compared to what its competitors do. If the opposite happens, namely products with poor quality, service that is arbitrary, then this situation will definitely cause dissatisfaction for customers. As time goes by, companies will emerge that operate in the same field. So that PT. Thanks to Bestari Mandiri, we must maintain service to customers so that customers remain consumers of PT. Thanks to Bestari Mandiri. At PT. Thanks to Bestari Mandiri, there is no application to determine customer satisfaction. The importance of ensuring that customers can enjoy the services available at PT. Thanks to Bestari Mandiri, it is very well known, therefore PT. Thanks to Bestari Mandiri requires a structured system for customers which can be used as a measuring tool to convey satisfaction or quality assessment of the quality of PT. Thanks to Bestari Mandiri.

Keywords : Complaints, ECRM, Java, Mysql, PHP

Info Artikel :

Disubmit: 1 Februari 2024

Direview: 6 Maret 2024

Diterima : 11 April 2024

Copyright © 2024 - Journal UPU. All rights reserved..

1. PENDAHULUAN

Fenomena yang terjadi di dunia bisnis dalam era global saat ini, selalu berhadapan dengan situasi kompetisi yang semakin menajam, baik dalam pasar domestik maupun di pasar internasional. Guna memperoleh kemenangan dalam persaingan, pelaku usaha harus mampu memberikan kepuasan terhadap para pelanggannya.[1] Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu titik ukur dari perkembangan

suatu perusahaan atau instansi. Hal tersebut dapat dinilai dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.[2]

Dengan menerapkan pendekatan E-CRM sangat tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut diatas dalam hal mengatasi keluhan pelanggan. Pendekatan E-CRM karena memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain. Kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti, dan membutuhkan biaya yang rendah [5]

Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa harga produk, kesesuaian harga dan kualitas, kesesuaian harga dan kuantitas, area makan yang nyaman dan menarik secara visual, dan kecepatan penyajian merupakan atribut-atribut yang memiliki prioritas tinggi untuk diintervensi.[6] Mengetahui hubungan Karakteristik pelanggan dengan tingkat kepuasan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua atribut yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan UKM Gallery. [7]

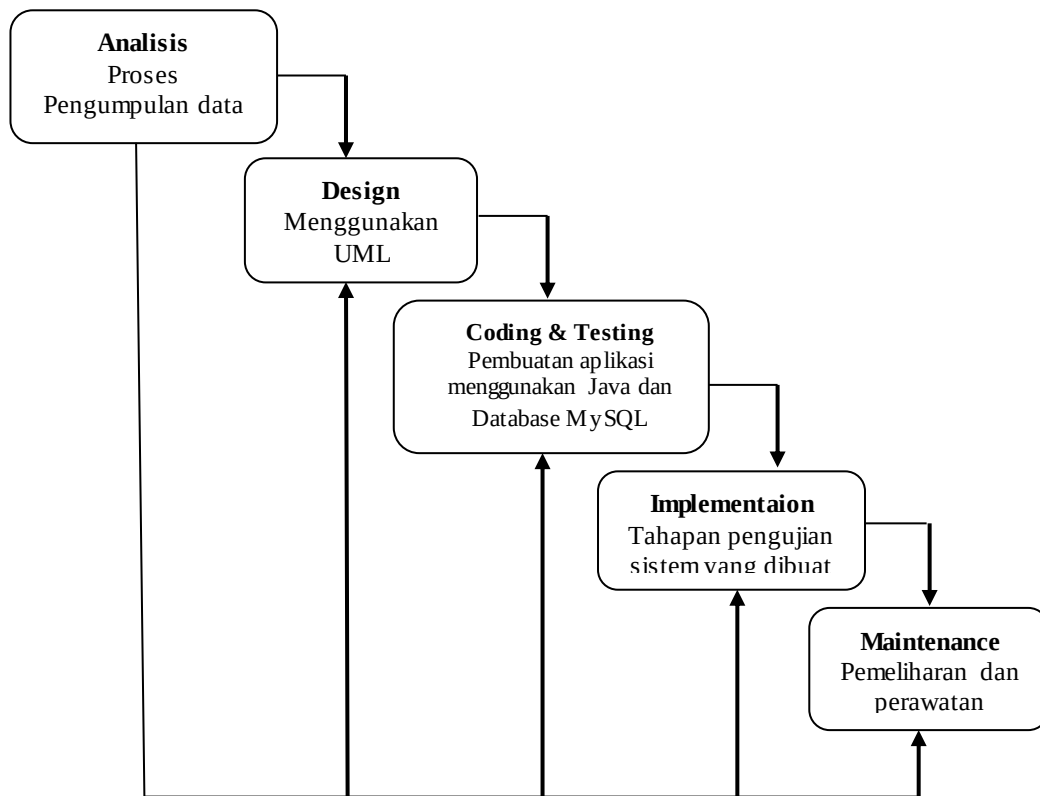
Untuk melakukan *Importance Performance Analysis*, maka diperlukan pengukuran variabel *service quality* yang mewakili tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Subvariabel dalam penelitian ini adalah *functional quality* dan *technical quality* yang diukur menggunakan skala Likert 5 poin.[8]. Metode yang digunakan dalam melakukan perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil perhitungan IPA akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang dapat menunjukkan indikator yang perlu dikembangkan lagi atau yang perlu dipertahankan. [9]

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di kantin Rumah Kayu, Institut Teknologi Sumatera. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa harga produk, kesesuaian harga dan kualitas, kesesuaian harga dan kuantitas, area makan yang nyaman dan menarik secara visual, dan kecepatan penyajian merupakan atribut-atribut yang memiliki prioritas tinggi untuk diintervensi.[10]

SMA N 9 Padang merupakan salah satu sekolah yang sudah menerapkan teknologi dalam bidang pendidikan dengan sebaik-baiknya [11]. *BeeSmart* tersebut diharapkan dapat menjadi pedoman untuk sekolah lain yang belum menerapkan teknologi dalam pembelajaran, oleh karena itu sebagai pelopor sistem informasi ulangan harian *BeeSmart* tentu harus memenuhi standar kualitas sistem yang baik dan jauh dari kekurangan[12]. *Customer Relationship Management* (CRM) adalah sebuah strategi bisnis yang bersifat proaktif bertujuan untuk memupuk kesetiaan konsumen dan membuat mereka berjanji untuk menggunakan produk dan jasa perusahaan [13]. *Electronic Customer Relationship Management* adalah aplikasi *software* yang menyediakan pelanggan akses ke proses bisnis dari permintaan awal melalui layanan dan dukungan penjualan pasca penjualan [14]. *E-Customer relationship management* (CRM) adalah proses pengelolaan informasi yang rinci dan teliti serta berhubungan dengan pelanggan dan semua bagian dari pelanggan untuk menciptakan loyalitas pelanggan yang maksimal [15].

2. METODE

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 pendukung keputusan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode digambarkan dalam bentuk *Diagram Waterfall* seperti berikut :



Gambar 1. Kerangka Waterfall

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pembahasan

Apabila hal itu terjadi sebaliknya, yaitu produk dengan mutu yang jelek, pelayanan yang seenaknya, maka keadaan ini pasti memberikan ketidak kepuasan bagi pelanggan. Seiring dengan perkembangan zaman, maka akan bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Sehingga PT. Berkat Bestari Mandiri harus mempertahankan pelayanan terhadap pelanggan supaya pelanggan tetap menjadi konsumen pada PT. Berkat Bestari Mandiri. Pada PT. Berkat Bestari Mandiri belum ada aplikasi untuk menentukan kepuasan pelanggan. Pentingnya menjaga agar pelanggan dapat menikmati pelayanan yang ada pada PT. Berkat Bestari Mandiri sangatlah disadari, oleh karena itu PT. Berkat Bestari Mandiri memerlukan suatu sistem yang terstrukturisasi untuk para pelanggan yang dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menyampaikan kepuasan ataupun penilaian yang berkualitas terhadap mutu PT. Berkat Bestari Mandiri.

Penerapan Metode

1. Indentifikasi Responden

Gambaran umum responden diperoleh dari data kuesioner yang telah diisi konsumen. Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan konsumen dari 80 responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Identifikasi Konsumen

No.	Data Konsumen	Kelompok	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	55 Orang	55%
		Perempuan	25 Orang	25%
2	Umur	20-25	9 Orang	9%

1	Mendahulukan kepentingan pelanggan daripada kepentingan pribadi	0	0	28	36	16	0	0	33	3 0	17
2	Melayani konsumen dengan sikap ramah dan sesuai SOP	0	0	24	37	19	0	0	29	4 1	10
3	Melayani dan mengharagai konsumen	0	0	27	35	18	0	0	33	3 4	13

Keterangan : STP : Sangat Tidak Puas, TP : Tidak Puas, CP : Cukup Puas, P : Puas, SP: Sangat Puas
“Isi dari kolom kinerja dan harapan adalah jumlah pengisi kuesioner”.

Untuk menghitung koefisien korelasi digunakan perhitungan sebagai berikut:

Koefisien Korelasi = Nilai Variabel x Jumlah Responden

Maka:

A. *Tangible* / Fasilitas Fisik

Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$ Kinerja 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$

Kinerja 3 (Cukup Puas) = $3 \times 23 = 69$

Kinerja 4 (Puas) = $4 \times 33 = 132$

Kinerja 5 (Sangat Puas) = $5 \times 24 = 120$

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN									
		KINERJA					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A.	<i>Tangible</i> / Fasilitas Fisik										
1	Pom Bensin yang disediakan pasti pas, lebih mudah didapatkan dibandingkan dengan yang lain	0	0	69	132	120	0	0	63	120	145
2	Penampilan karyawan pada PT. Berkat Bestari Mandiri rapi	0	0	81	124	110	0	0	75	132	110
3	Kondisi ruangan dan toilet tertata rapi dan bersih	0	0	93	112	105	0	0	90	108	115
B.	Kehandalan										
1	Kesiapan dan kesigapan karyawan dalam memenuhi permintaan customer	0	0	72	144	100	0	0	75	136	105
2	Karyawan Pertamina PT. Berkat Bestari Mandiri memberikan informasi secara jelas dan udah dimengerti	0	0	78	88	160	0	0	84	100	135
3	Pelayanan dari karwayan ramah dan siap membantu	0	0	99	116	90	0	0	93	136	75
C.	<i>Responsiviness</i> / Daya Tanggap										
1	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat ketika konsumen datang	0	0	60	104	170	0	0	69	120	135
2	Kepahaman karyawan terhadap pelayanan dan kebutuhan customer	0	0	69	148	100	0	0	66	132	125

3	Karyawan Pertamina PT. Berkat Bestari Mandiri mendengarkan ketika customer meminta pelayanan	0	0	66	136	120	0	0	81	144	85
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>										
1	BBM Selalu ready ketika konsumen datang	0	0	96	132	75	0	0	90	144	70
2	Konsumen merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi kepada karyawan	0	0	93	116	100	0	0	96	136	70
3	Menginformasikan kepastian harga kepada konsumen pada mesin pengisian BBM	0	0	63	80	195	0	0	75	100	150
E.	<i>Emphaty / Empati</i>										
1	Mendahulukan kepentingan pelanggan daripada kepentingan pribadi	0	0	84	144	80	0	0	99	120	85
2	Melayani konsumen dengan sikap ramah dan sesuai SOP	0	0	72	148	95	0	0	87	164	50
3	Melayani dan mengharagai konsumen	0	0	81	140	90	0	0	99	136	65

4. Nilai Rata-Rata Gap Terhadap Kualitas Pelayanan *Konsumen* Untuk menghitung nilai GAP dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai GAP} = \frac{\text{Nilai Koefisien Korelasi}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Maka:

A. *Tangible/Fasilitas Fisik*

$$\text{Poin 1, Kinerja} = \frac{0+0+69+132+120}{80} = 4,01$$

$$\text{Poin 1, Harapan} = \frac{0+0+63+120+145}{80} = 4,1$$

$$\text{Poin 2, Kinerja} = \frac{0+0+81+124+110}{80} = 3,94$$

$$\text{Poin 2, Harapan} = \frac{0+0+75+132+110}{80} = 3,96$$

$$\text{Poin 3, Kinerja} = \frac{0+0+93+112+105}{80} = 3,88$$

$$\text{Poin 3, Harapan} = \frac{0+0+90+108+115}{80} = 3,99$$

Untuk menghitung nilai rata-rata tiap dimensi dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja} = \frac{\text{Nilai Kinerja}}{\text{Banyaknya Atribut Variabel}}$$

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Harapan} = \frac{\text{Nilai Harapan}}{\text{Banyaknya Atribut Variabel}}$$

Maka:

A. *Tangible* / Fasilitas Fisik

Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja = $\frac{4,01+3,94+3,88}{3} = 3,94$

Nilai Rata-Rata Dimensi Harapan = $\frac{4,1+3,96+3,99}{3} = 4,01$

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN		NILAI GAP
		KINERJA	HARAPAN	
A.	<i>Tangible</i> / Fasilitas Fisik			
1	Pom Bensin yang disediakan pasti pas, lebih mudah didapatkan dibandingkan dengan yang lain	4,01	4,1	-0,09
2	Penampilan karyawan pada PT. Berkat Bestari Mandiri rapi	3,94	3,96	-0,02
3	Kondisi ruangan dan toilet tertata rapi dan bersih	3,88	3,99	-0,11
RATA-RATA TIAP DIMENSI		3,94	4,01	-0,07
B.	<i>Reliability</i> / Kehandalan			
1	Kesiapan dan kesigapan karyawan dalam memenuhi permintaan customer	3,95	3,95	0
2	Karyawan Pertamina PT. Berkat Bestari Mandiri memberikan informasi secara jelas dan udah dimengerti	4,08	3,99	0,09
3	Pelayanan dari karwayan ramah dan siap membantu	3,81	3,8	0,01
RATA-RATA TIAP DIMENSI		3,94	3,91	0,03
C.	<i>Responsiviness</i> / Daya Tanggap			
1	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat ketika konsumen datang	4,18	4,08	0,1
2	Kepahaman karyawan terhadap pelayanan dan kebutuhan customer	3,96	4,04	-0,08
3	Karyawan Pertamina PT. Berkat Bestari Mandiri mendengarkan ketika customer meminta pelayanan	4,03	3,88	0,15
RATA-RATA TIAP DIMENSI		4,05	4	0,05
D.	<i>Assurance</i> / Jaminan Kepastian			
1	BBM Selalu ready ketika konsumen datang	3,79	3,8	-0,01

2	Konsumen merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi kepada karyawan	3,86	3,78	0,08
3	Menginformasikan kepastian harga kepada konsumen pada mesin pengisian BBM	4,23	4,06	0,17
RATA-RATA TIAP DIMENSI		3,96	3,88	0,08
E.	<i>Emphaty / Empati</i>			
1	Mendahulukan kepentingan pelanggan daripada kepentingan pribadi	3,85	3,8	0,05
2	Melayani konsumen dengan sikap ramah dan sesuai SOP	3,94	3,76	0,18
3	Melayani dan mengharagai konsumen	3,89	3,75	0,14
RATA-RATA TIAP DIMENSI		3,89	3,77	0,12

5. Nilai Rata-Rata Gap Berdasarkan Lima Dimensi *Service Quality*

Berikut adalah hasil perhitungan dari nilai rata-rata berdasarkan lima dimensi dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai Servqual} = \text{Nilai Kinerja} - \text{Nilai Harapan}$$

Maka:

A. *Tangible* / Fasilitas Fisik

$$\text{Nilai Servqual} = 3,94 - 4,01 = -0,07$$

B. *Reliability* / Kehandalan

$$\text{Nilai Servqual} = 3,94 - 3,91 = 0,03$$

C. *Responsiviness* / Daya Tanggap

$$\text{Nilai Servqual} = 4,05 - 4 = 0,05$$

D. *Assurance* / Jaminan Kepastian

$$\text{Nilai Servqual} = 3,96 - 3,88 = 0,08$$

E. *Emphaty* / Empati

$$\text{Nilai Servqual} = 3,89 - 3,77 = 0,12$$

Untuk menghitung nilai rata-rata GAP dan nilai GAP dilakukan dengan cara:

$\text{Nilai Rata-Rata GAP} = \frac{\text{Nilai Kinerja}}{\text{Banyaknya Dimensi Servqual}}$
$\text{Nilai Rata-Rata GAP} = \frac{\text{Nilai Harapan}}{\text{Banyaknya Dimensi Servqual}}$
$\text{Nilai GAP} = \text{RataRata Kinerja} - \text{RataRata Harapan}$

Maka:

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP} = \frac{3,94+3,94+4,05+3,96+3,89}{5} = 3,95$$

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP} = \frac{4,01+3,91+4+3,88+3,77}{5} = 3,77$$

$$\text{Nilai GAP} = 3,95 - 3,77 = 0,04$$

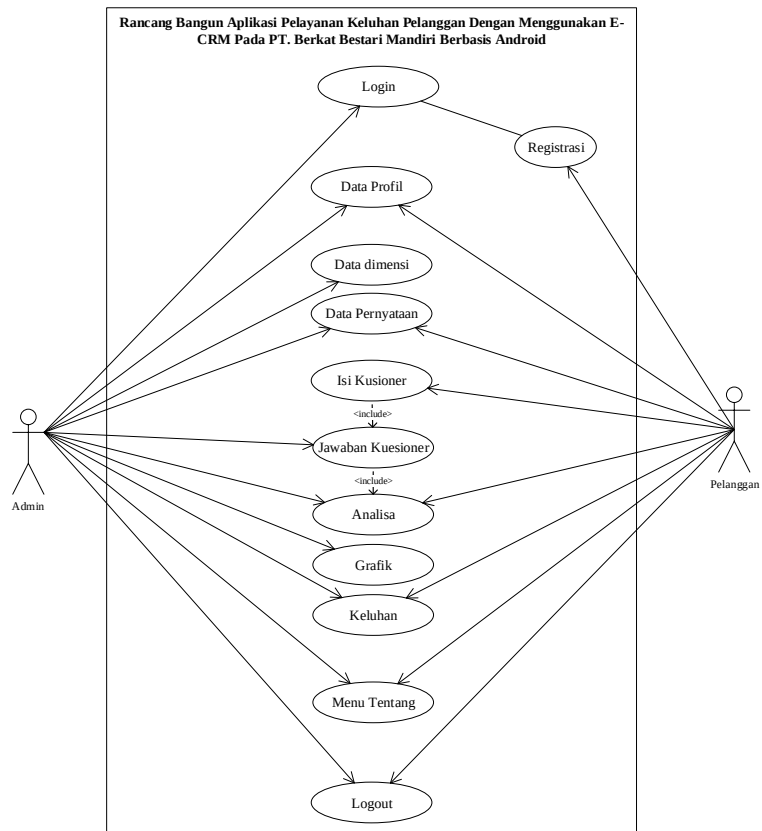
No.	PERTANYAAN	PENILAIAN		NILAI GAP
		KINERJA	HARAPAN	
A.	<i>Tangible / Fasilitas Fisik</i>	3,94	4,01	-0,07
B.	<i>Reliability / Keandalan</i>	3,94	3,91	0,03
C.	<i>Responsiviness / Daya Tanggap</i>	4,05	4	0,05
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>	3,96	3,88	0,08
E.	<i>Emphaty / Empati</i>	3,89	3,77	0,12
TOTAL		3,95	3,77	0,04
TOTAL RATA - RATA GAP		0,04		

Tabel 6. Nilai Kepuasan

No.	Nilai	Penjelasan
1	0% - 20%	Sangat Tidak Puas
2	21% - 40%	Tidak Puas
3	41% - 60%	Cukup Puas
4	61% - 80 %	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel di atas dapat terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa pelanggan sangat tidak puas terhadap dimensi kepuasan konsumen sebesar 0,04 atau 4%.

Use case diagram menggambarkan *actor*, *use case* dan relasinya sebagai suatu urutan tindakan yang memberikan nilai terukur untuk *actor*. Sebuah *use case* digambarkan sebagai elips horizontal dalam suatu diagram UML *use case*, dapat dilihat pada gambar 2:



Gambar 2. Use Case Diagram

B. Hasil

1. Tampilan *Form* Data Jawaban Kuisoner

Form ini menampilkan pilihan data jawaban kuisoner, ketika memilih data jawaban kuisoner maka program akan menampilkan data jawaban kuisoner. Gambar tampilan *form* data jawaban kuisoner dapat pada gambar 3:

The image displays three screenshots of a mobile application interface for 'Jawaban Kuesioner Pelanggan' (Customer Questionnaire Answer).

The top two screenshots show a list of customer responses. The interface includes a header bar with a back arrow and the title 'Jawaban Kuesioner Pelanggan'. Below the header, there is a table with columns for 'Aksi', 'No.', 'Tanggal & Responden', and 'Jawab'. The 'Jawab' column is further divided into 'P1' and 'P2'.

The bottom screenshot shows a detailed view of a specific response. It includes a header bar with a back arrow and the title 'Jawaban Kuesioner Pelanggan'. Below the header, there is a table with columns for 'Kategori' and 'P1' through 'P15'. The 'Kategori' column is further divided into 'P1' and 'P2'.

Gambar 3. Tampilan *Form* Jawaban Kuisoner
2. Tampilan *Form* Data Analisa Keluhan

Form ini menampilkan pilihan data analisa keluhan, ketika memilih data analisa keluhan maka program akan menampilkan data analisa keluhan. Gambar tampilan *form* data analisa keluhan dapat pada gambar 4:

Analisa Kepuasan Pelanggan

Dimensi	No.	Pernyataan	Jawaban / Kinerja				
			STP	TP	CP	P	MP
Fasilitas Fisik	1	Pom bensin yang disediakan parkir pas, lebih mudah didapatkan dibandingkan dengan yang lain	0	0	33	33	0
	2	Penampilan karyawan PT. Berkat Bestari Mandiri rapi	0	0	27	31	0
	3	Kondisi ruangan dan toilet tertata rapi dan bersih	0	0	31	31	0
Kehandalan	4	Kesiapan dan tanggap karyawan dalam memenuhi permintaan customer	0	0	29	30	0
	5	Karyawan PT. berkat bestari Mandiri memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti	0	0	26	33	0
	6	Pelayanan dari karyawan ramah dan siap membantu	0	0	33	29	0
Ketepatan	7	Pelanggan mendapatkan					
	8	Pelanggan mendapatkan					

Menghitung Nilai Kinerja, Harapan & Kepuasan

Dimensi	No.	Pernyataan	Jawaban / Kinerja		
			Kinerja	Harapan	GAP
Fasilitas Fisik	1	Pom bensin yang disediakan parkir pas, lebih mudah didapatkan dibandingkan dengan yang lain	4.00	4.0	0.00
	2	Penampilan karyawan PT. Berkat Bestari Mandiri rapi	3.04	3.36	0.39
	3	Kondisi ruangan dan toilet tertata rapi dan bersih	3.30	3.31	0.00
Rata Rata Tiga Dimensi			3.34	3.36	-0.02
Kehandalan	4	Kesiapan dan tanggap karyawan dalam memenuhi permintaan customer	3.00	3.30	0
	5	Karyawan PT. berkat bestari Mandiri memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti	4.00	3.99	0.02
	6	Pelayanan dari karyawan ramah dan siap membantu	3.31	3.3	0

Gambar 4. Tampilan *Form* Analisa Keluhan

3. Tampilan *Form* Data Grafik

Form ini menampilkan pilihan data akun, ketika memilih data grafik maka program akan menampilkan data grafik. Gambar tampilan *form* data grafik dapat pada gambar 5:



Gambar 5. Tampilan Form Grafik

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Keluhan Pelanggan Dengan Menggunakan E-CRM Pada PT. Berkat Bestari Mandiri Berbasis Android, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan membangun aplikasi pelayanan keluhan pelanggan PT. Berkat Bestari Mandiri maka dapat menghasilkan hasil pelayanan keluhan pelanggan.
2. Dengan adanya sistem ini maka akan sangat membantu untuk mempercepat pengolahan data dalam penanganan pelayanan keluhan pelanggan dengan menggunakan aplikasi android.
3. Hasil penelitian ini menampilkan hak akses konsumen dan perusahaan dalam interaksi pelayanan keluhan pelanggan sehingga dapat diketahui pelayanan yang akan di tingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

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

REFERENSI

- [1] Alfina, O., & Harahap, F. (2019). Pemodelan Uml Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Siswa Siswa Tunagrahita. *Methomika : Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 3(2), 143–150.

- [2] Ariska, D. (2022). Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Penjualan Pada PT. Cipta Aneka Buah. *Idealis : InDonEsiA Journal Information System*, 3(1), 20–25.
- [3] Disha Rahmatya, D. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery. IKRA-ITH TEKNOLOGI: Jurnal Sains & Teknologi*, 2(3), 1-6.
- [4] Hardiasyah, & Mas, N. (2019). Faktor-Faktor Motivasi Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- [5] Immanuel, G. A., & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran kualitas Sistem Informasi Akademik. *Kurawal-Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, 3(2), 181-190.
- [6] Indrajaya, D. (2019). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index pada UKM gallery. *IKRAITH-Teknologi*, 2(3), 1-6.
- [7] Janis, J. W., Mamahit, D. J., Sugiarto, B. A., Rumagit, A. M., Elektro, T., Sam, U., & Manado, R. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Online Sistem Pemesanan Jasa Tukang Bangunan Berbasis Lokasi. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(1), 1–12. <https://doi.org/10.35793/jti.15.1.2020.29023>
- [8] Kaban, R., Yunita, W., & Faradillah, Y. (2019). Aplikasi Pemesanan Tiket Bus Berbasis Android (Study Kasus : Pt . Als Terminal Pasar X Tanjung Beringin). *Jurnal Manajemen ...*, 32(1). <https://ejournal.stieibbi.ac.id/index.php/jmb/article/view/54>
- [9] Khaliq, R. (2019). Importance Performance Analysis Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(34), 47-64.
- [10] Pangastuti, H., & Permana, L. (2019). Pengukuran kepuasan konsumen pada kantin Institut Teknologi Sumatera menggunakan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Pangan Dan Kesehatan (The Journal of Food Technology and Health)*, 1(1), 8-15.
- [11] Pangastuti, H., & Permana, L. (2019). Pengukuran kepuasan konsumen pada kantin Institut Teknologi Sumatera menggunakan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Pangan Dan Kesehatan (The Journal of Food Technology and Health)*, 1(1), 8-15.
- [12] Solahudin, M. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik Sekolah (SIAS) Berbasis Website. *Journal of Computer and Information Technology*, 4(2), 107–113. <http://ejournal.unipma.ac.id/index.php/doubleclick/article/view/8315>
- [13] Sulihati, Yan Watequlis .R, I. F. (2019). Menggunakan Metode Smart (Simple Multi-Attribute Rating Technique). *Jurnal Informatika Polinema*, 1(4), 34–36.
- [14] Syahputra, H., Ramadhanu, A., & Bayuputra, R. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 334-340.
- [15] Kaban, R., Yunita, W., & Faradillah, Y. (2019). Aplikasi Pemesanan Tiket Bus Berbasis Android (Study Kasus : Pt . Als Terminal Pasar X Tanjung Beringin). *Jurnal Manajemen ...*, 32(1). <https://ejournal.stieibbi.ac.id/index.php/jmb/article/view/54>