

**PERANCANGAN SISTEM SURVEY BERBASIS WEB
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT.ERAJAYA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S.1)

UNIVERSITAS
IRHAM ALHAFIFI
11211637
NUSA MANDIRI

Program Studi Sistem Informasi
Universitas Nusa Mandiri Jakarta
2022

PERSEMBAHAN

Tragedi terbesar dalam kehidupan bukanlah sebuah kematian, tapi hidup tanpa tujuan. Karena itu, teruslah bermimpi untuk menggapai tujuan dan harapan, supaya hidup bisa lebih bermakna.

Penulis ucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT, dengan terselesaikannya penulis Skripsi ini, penulis persembahkan untuk:

1. Keluarga dan Kedua Orang tua ku, Mama dan Bapak yang selalu mendukung , memotivasi serta doa yang terbaik.
2. Istri ku Indah pertiwi yang mana selalu mengingatkan untuk selalu dikerjakan
3. Kepada kakak ku, Mas Isan yang juga selalu membantu juga memberikan motivasi hingga penulisan skripsi ini selesai.
4. Sahabat-sahabatku yang senantiasa menemani serta mengarahkan dalam penyelesaian skripsi dan perhatian serta semangat untuk melanjutkan skripsi hingga akhir.

Semoga Allah SWT, senantiasa membalas budi baik dan pengorbanan yang telah kalian berikan kepadaku.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irham Alhafifi
NIM : 11211637
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul:

“Perancangan Sistem Survey Berbasis Web Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada PT.Erajaya ”, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Juni 2022
Yang menyatakan,

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Irham Alhafifi

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Irham Alhafifi
NIM : 11211637
Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa
Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non- exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Perancangan Sistem Survey Berbasis Web Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada PT.Erajaya”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak STMIK Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Juni 2022
Yang menyatakan,

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Irham Alhafifi

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Irham Alhafifi
NIM : 11211637
Jenjang : Strata Satu (Sl)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri
Judul Skripsi : Perancangan Sistem Survey Berbasis
Web Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada
PT.Erajaya

Telah dipertahankan pada periode 2022-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Strata Satu (Sl) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 14 Juli 2022

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Ipin Sugiyarto, S.Kom,M.Kom



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Linda Sari Dewi, S.Kom,M.Kom



Penguji II : Yumi Novita Dewi, S.Kom,M.Kom



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Perancangan Sistem Survey Berbasis Web Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada PT.Erajaya**” adalah hasil karya tulis asli **Irham Alhafifi** dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Irham Alhafifi

Alamat : Jl.Tabans 3 No.10 RT/RW 017/011 Kedaung, Pamulang,
Tangerang Selatan, Banten (15415)

No. Telp : 081315363635

E-mail : irhamalhafifi@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil

sebagai berikut, **“Perancangan Sistem Survey Berbasis Web Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada PT.Erajaya”.**

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri Jakarta. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ketua Universitas Nusa Mandiri Jakarta
2. Wakil Ketua Universitas Nusa Mandiri Jakarta
3. Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Nusa Mandiri Jakarta.
4. Bapak Ipin Sugiarto, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing I Skripsi.
5. Bapak/ibu dosen Teknik Informatika Universitas Nusa Mandiri Jakarta yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
6. Atasan ,Leader serta rekan-rekan semuanya PT.Erajaya yg selalu membantu .
7. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
8. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Nusa Mandiri.

9. Teman-teman yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Skripsi.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 28 Juni 2022

Irham Alhafifi

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

ABSTRAK

Irham Alhafifi (11211637), Perancangan Sistem Survey Berbasis Web Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada PT.Erajaya

Persaingan bisnis di era sekarang ini dalam sistem penjualan semakin pesat begitu juga pelayanan yang makin berlomba lomba menjadi yang terbaik. Dalam penjualan terutama dunia retail pasti tidak asing lagi dengan namanya penjualan, dalam dunia retail apapun masalahnya pasti kembali lagi ke yang namanya sales atau penjualan dan bagaimanapun kondisi serta masalah apapun itu pasti kembali dan kembali ke sales atau penjualan karna pada hakikatnya retail adalah pasar yg pasti niat awal adalah penjualan, tapi dalam penjualan tidak selalu mulus ada keadaan penjualan naik atau turun apapun sebabnya itu bisa jadi dalam hal pelayanan atau keadaan toko bahkan masalah dari luar yg menjadi penyebab penjualan turun, seperti halnya kenyamanan konsumen saat belanja bisa mengakibatkan penjualan turun dalam hal ini kepuasan pelanggan sangat diperlukan, dan berbagai masalah seperti review toko yang masih bergantung pada pihak ketiga yaitu google review sehingga tidak maksimal untuk kebutuhan toko apakah semua pelanggan akan review dan buka google review maka dari itu kita perlu membuat web untuk kepuasan pelanggan sendiri tanpa harus pelanggan buka google review dan berbenah untuk menjadikan pelanggan loyal dengan kepuasan, Survey berbasis web ini merupakan sistem yg memudahkan untuk pihak toko melihat data konsumen pada saat datang dan berbelanja puas atau tidak, serta melihat kekurangan pada toko dari masukan yg konsumen yang disampaikan melalui web survey ini.

Kata Kunci: loyalitas , Survey Berbasis Web, Pelayanan

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Irham Alhafifi (11211637), Designing a Web-Based Survey System for Customer Satisfaction and Loyalty at PT. Erajaya

Business competition in today's era in the sales system is getting faster as well as services that are increasingly competing to be the best. In sales, especially the retail world, you must be familiar with the name of sales, in the world of retail whatever the problem must come back to the name of sales or sales and no matter what conditions and problems it is, it must come back and return to sales or sales because in essence retail is a market that must be the original intention is sales, but in sales it is not always smooth there is a state of sales up or down whatever the reason is it can be in terms of service or the state of the store even problems from outside which is the cause of sales down, just like consumer convenience when shopping can result in sales falling in this case customer satisfaction is very necessary, and various problems such as store reviews that still depend on third parties, namely google reviews so that it is not optimal for store needs whether all customers will review and open google reviews therefore we need to create a web for customer satisfaction itself without having to open google reviews and improve to make customers loyal with satisfaction, This web-based survey is a system that makes it easier for the store to see consumer data when it comes and shop satisfied or not, as well as see the shortcomings in the store from the inputs submitted through this web survey.

Keywords: loyalty, Web-Based Survey, Service

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

Hidayatullah, Priyanto, Kawistara dan Jauhari Khairul. 2014. *Pemograman Web*. Bandung: Penerbit Informatika

IAstuti, D., dan Salisah, F. N. (2016). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44–49.

Deo, P. G., Sanjaya, R., dan Gandajaya, L. (2016). Analisis kualitas layanan lazada dengan menggunakan metode e-servqual dan ipa. *JOURNAL OF ACCOUNT & ING AND BUSINESS STUDIES*, 2(11).

Diana, D. (2015). Penerapan metode e-servqual untuk evaluasi kualitas layanan sistem informasi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 17(1), 43–52.

Indriyani, M. (2017). Perlindungan privasi dan data pribadi konsumen daring pada online marketplace system. *Justitia Jurnal Hukum*, 1(2).

Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction edisi 4*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Tobagus, A. (2018). Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction pada pengguna di situs tokopedia. *Agora*, 6(1)

Widyanita, F. A., dkk. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan e-commerce shopee terhadap kepuasan konsumen shopee indonesia pada mahasiswa fe uii pengguna shopee.