

# Decision Support Systems Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Service Sepeda Motor Honda Di PT. Indako Trading Coy Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Gerry Kusuma<sup>1</sup>, Purwadi<sup>2</sup>, Yopi Hendro Syahputra<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Program Studi Sistem Informasi, STMIK Triguna Dharma

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen Informatika, STMIK Triguna Dharma

---

## Article Info

### Article history:

Received Mar 12<sup>th</sup>, 2021

Revised Mar 20<sup>th</sup>, 2021

Accepted Mar 29<sup>th</sup>, 2021

---

### Keyword:

Sistem Pendukung Keputusan,

Pelanggan, CSI

---

## ABSTRAK

*Dalam sebuah Dealer resmi Honda kepuasan Pelanggan ialah suatu hal yang menjadi target tiap bulannya. Kepuasan Pelanggan sangat berpotensi untuk meningkatkan pendapatan dealer Honda, maka dealer tersebut perlu mendapatkan evaluasi setiap bulannya dalam peningkatan kualitas pelayanan. Namun dalam keadaan nyatanya, dealer Honda terkadang mengalami kendala banyaknya komplain dari Pelanggan akan pelayanan yang diberikan, sehingga itu menyebabkan menurunnya kinerja dealer Honda, oleh sebab itu perlu adanya suatu sistem yang dapat menganalisis tingkat kepuasan Pelanggan agar pihak dealer Honda dapat melakukan evaluasi tiap bulannya. Karena sering terjadi Komplain Terhadap Pelayanan Service Sepeda Motor HONDA di PT. Indako Trading Coy, maka dibangunlah sebuah Sistem Pendukung Keputusan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan di PT. Indako Trading Coy diantaranya dengan penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan cara untuk mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Pelanggan. Hasil akhir dari penelitian ini ialah untuk memudahkan Perusahaan mengetahui Apa yang lebih menjadi Kepuasan Pelanggan dan dapat mengetahui dimana kekurangan fasilitas yang di berikan PT. Indako Trading Coy*

Copyright © 2021 STMIK Triguna Dharma.

All rights reserved.

---

## Corresponding Author

Nama : Gerry Kusuma

Program Studi : Sistem Informasi

STMIK Triguna Dharma

Email: [gerrykusuma98@gmail.com](mailto:gerrykusuma98@gmail.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Indako Trading Coy didirikan pada tahun 1966 dan berlokasi di jalan Pemuda No 18 D-H Kota Medan. Nama Indako singkatan dari Industri dan Komersil, bisnis pertamanya adalah dibidang otomotif (mobil, sepeda motor dan generator Listrik). Indako Trading Coy kemudian bekerja sama dengan Honda (Japan) dan Johnson (Singapore). Ketika PT. Astra International ditunjuk sebagai distributor untuk Honda di Indonesia pada tahun 1971, PT Astra International menunjuk Indako Trading Coy sebagai Main Dealer dan spare part Honda (Honda Genuine Parts) untuk daerah Sumatera Utara dan Aceh. Indako Trading Coy ini juga didukung ratusan jaringan penjualan, service dan spare part yang berkembang sangat luas bersama dalam sistem improvement untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat khususnya pecinta sepeda motor Honda.

Pesaing bisnis yang sangat besar serta perebutan target pasar semakin erat membuat perusahaan harus melakukan berbagai macam strategi untuk lebih meningkatkan dan mengembangkan produknya[1]. Perusahaan merupakan suatu kontribusi yang sangat penting guna memuaskan pelanggan. Dalam sebuah Dealer resmi Honda kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang menjadi target tiap bulannya. Untuk meningkatkan pendapatan Dealer Honda perlu adanya evaluasi setiap bulannya dalam peningkatan kualitas pelayanan[2]. Cabang Dealer Honda

tersebar luas di kota Medan, salah satunya adalah PT. Indako Trading Coy yang sudah cukup berkembang dan memiliki puluhan pegawai, sales dan mekanik-mekanik ahli. Namun dalam keadaan nyatanya, Dealer Honda terkadang mengalami kendala, banyaknya komplain dari pelanggan akan pelayanan yang diberikan, sehingga itu menyebabkan menurunnya kinerja Dealer Honda, oleh sebab itu perlu adanya suatu sistem yang dapat menganalisis tingkat kepuasan pelanggan agar pihak Dealer Honda dapat melakukan evaluasi tiap bulannya .

Dalam Ilmu Komputer, dikenal sebuah cara untuk mengatasi sebuah masalah dalam penentuan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Ilmu tersebut merupakan Sistem Pendukung Keputusan (SPK), dimana Sistem Pendukung Keputusan merupakan pasangan intelektual dari sumber daya manusia yang dijalankan pada kemampuan komputer dalam pencarian suatu keputusan, yaitu sistem pendukung keputusan yang berjalan pada perangkat komputer yang digunakan sebagai pembuat keputusan manajemen yang mampu menghadapi masalah semi terstruktur[3].

Sistem Pendukung Keputusan dapat mendeteksi permasalahan tentang penentuan kepuasan customer (dalam kasus ini adalah pelanggan), terdapat beberapa teknik diantaranya adalah Customer Satisfaction Index (CSI). Metode ini dianggap sangat mampu untuk memetakan suatu input ke dalam suatu output tanpa mengabaikan faktor – faktor yang ada dan hasil akhirnya merupakan sebuah kepuasan pelanggan. Customer Satisfaction Index diyakini sangat fleksibel dan memiliki toleransi terhadap data yang ada[4] .

Indeks Kepuasan Pelanggan atau Customer Satisfaction Index (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Misalnya memantau perbaikan pelayanan, memotivasi karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur.

Pada konsep perancangan yang dilakukan dengan cara menganalisis masalah dan kebutuhan dalam permasalahan yang dibahas kemudian dilakukan sebuah rating terhadap indikator-indikator penyebab permasalahan dan pada fase. Berdasarkan deskripsi masalah di atas maka diangkat judul “Decision Support Systems Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Service Sepeda Motor Honda Di PT. Indako Trading Coy Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)”.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Metode Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan R & D (*Research and Development*), maka berikut ini adalah metode penelitiannya yaitu sebagai berikut:

#### 1. Teknik Pengumpulan Data (*Data Collecting*)

Adapun beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dari penelitian yaitu:

##### a. Observasi

Melakukan tinjauan dan mengamati langsung ke tempat studi kasus dimana akan dilakukan penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi di PT. Indako Trading Coy. Hasil observasi ini adanya keluhan dari pelanggan atas kurangnya kinerja dan pelayanan yang diberikan

##### b. Kuesioner

Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan angket kepada Pelanggan yang sedang melakukan service sepeda motor berkala di bengkel Honda

##### c. Wawancara

Teknik wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi tambahan dari pihak-pihak yang memiliki wewenang dan berinteraksi langsung dengan sistem yang akan dirancang sebagai sumber data. Dalam hal ini melakukan wawancara langsung kepada Manager PT.Indako Trading Coy

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi Kepustakaan merupakan salah satu elemen yang mendukung sebagai landasan teoritis peneliti untuk mengkaji masalah yang dibahas. Dalam hal ini, peneliti menggunakan beberapa sumber kepustakaan diantaranya : Buku, Jurnal Nasional, dan Makalah.

3. Teknik Perancangan Sistem (*Design System*)

Perancangan sistem adalah merancang atau mendesain suatu sistem yang baik, yang isinya adalah langkah-langkah operasi dalam proses pengolahan data dan prosedur untuk mendukung operasi sistem.

## 2.2 Algoritma Sistem

Bentuk penerapan algoritma penyelesaian masalah dijelaskan dalam contoh kasus menentukan kepuasan pelanggan pada PT. Indako Trading Coy berikut ini:

1. Menentukan Skala Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Sebagai pedoman bagi Pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 1

Tabel 1 Skala Likert Tingkat Penilaian Harapan Responden

No	Keterangan	Bobot Nilai
1	Sangat Tidak Penting (STP)	1
2	Tidak Penting (TP)	2
3	Cukup Penting (CP)	3
4	Penting (P)	4
5	Sangat Penting (SP)	5

2. Menentukan Skala Tingkat Kinerja (*Performance*)

Sebagai pedoman bagi Pelanggan untuk menilai tingkat kinerja kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 2

Tabel 2 Skala Likert Tingkat Penilaian Persepsi Responden

No	Keterangan	Bobot Nilai
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

3. Menentukan Indikator Responden Dan Indikator Pertanyaan

Hanya ada 10 nama responden yang digunakan, dalam mengukur faktor kualitas pelayanan adalah 4 kualitas layanan yaitu Waktu dan Biaya Pelayanan, Prosedur dan Mekanisme pengurusan, sarana dan prasarana serta profesionalisme petugas Seperti terlihat pada tabel

Tabel 3 Tabel Indikator Responden

No	Nama Responden	Kode
1	Ridho Aziz Harahap	R1
2	Regita Cahyati	R2
3	Diaz Kharisma Gumelar	R3
4	Bayu Andika	R4
5	Aidil Mufthi Lubis	R5
6	Iga Novia Kasih	R6
7	Izen Giovani	R7
8	Siti Syahidah	R8
9	Listiani	R9
10	Rumaisha Rahayu	R10

Tabel 4 Tabel Indikator Pertanyaan

No	Indikator	Kode
-	<b>Waktu dan Biaya Pelayanan</b>	-
1.	Kepastian jadwal pelayanan	A1
2.	Kewajaran biaya pelayanan	A2
3.	Kepastian biaya pelayanan	A3
4.	Kecepatan pelayanan	A4
-	<b>Prosedur dan Mekanisme pengurusan</b>	
5.	Prosedur pelayanan	A5
6.	Persyaratan Pelayanan	A6
-	<b>Sarana Dan Prasarana</b>	-
7.	Kenyamanan lingkungan Dealer HONDA	A7
8.	Keamanan Pelayanan	A8
-	<b>Profesionalisme Petugas</b>	-
9.	Kejelasan petugas pelayanan	A9
10.	Kedisiplinan petugas pelayanan	A10
11.	Tanggung jawab petugas pelayanan	A11
12.	Kemampuan petugas pelayanan	A12
13.	Keadilan mendapatkan pelayanan	A13
14.	Kesopanan dan keramahan petugas	A14

Berikut ini adalah hasil data dari kuesioner yang diberikan kepada pelanggan, sebagai berikut:

Tabel 5 Tabel Harapan Responden (I)

Kode	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	Total	Average
A1	5	5	3	5	1	3	5	3	2	4	36	3.6
A2	4	1	2	4	1	4	1	4	4	4	29	2.9
A3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	5	29	2.9
A4	3	5	1	5	5	5	3	3	3	5	38	3.8
A5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	44	4.4
A6	5	3	4	2	1	5	4	3	5	3	35	3.5
A7	1	4	4	3	4	4	5	4	5	4	38	3.8
A8	1	5	2	3	4	4	5	5	3	4	36	3.6
A9	2	3	3	5	5	4	4	5	2	3	36	3.6
A10	4	3	3	4	5	3	3	3	2	4	34	3.4
A11	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	42	4.2
A12	5	5	5	4	4	4	5	2	4	4	42	4.2
A13	2	5	2	3	3	3	2	5	5	3	33	3.3
A14	1	5	2	3	4	4	3	5	5	3	35	3.5

Tabel 6 Tabel Persepsi Responden (P)

Kode	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	Total	Average
A1	3	3	3	5	1	4	2	1	3	3	28	2.8
A2	1	4	1	1	1	3	3	4	3	4	25	2.5
A3	2	3	2	1	2	4	4	2	4	4	28	2.8
A4	1	4	1	4	2	4	4	5	5	4	34	3.4
A5	2	4	3	1	3	1	5	5	4	2	30	3
A6	1	5	2	1	2	1	4	3	2	4	25	2.5
A7	4	4	3	4	2	3	3	5	3	3	34	3.4
A8	4	4	5	4	3	5	3	3	5	5	41	4.1
A9	2	1	4	4	5	4	3	2	4	4	33	3.3
A10	4	2	4	5	5	5	1	2	4	5	37	3.7
A11	4	5	4	5	5	5	1	5	3	4	41	4.1
A12	3	2	3	5	4	4	4	5	5	4	39	3.9
A13	4	1	4	4	4	4	3	4	3	3	34	3.4
A14	5	5	5	4	4	4	5	2	4	4	42	4.2

Perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepentingan dengan jumlah rata-rata tabel kinerja, bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7 Tabel Customer Satisfaction Index (CSI)

KODE	Harapan Responden (I)	Persepsi Responden (P)	(I x P)
------	-----------------------	------------------------	---------

A1	3.6	2.8	10.08
A2	2.9	2.5	7.25
A3	2.9	2.8	8.12
A4	3.8	3.4	12.92
A5	4.4	3	13.2
A6	3.5	2.5	8.75
A7	3.8	3.4	12.92
A8	3.6	4.1	14.76
A9	3.6	3.3	11.88
A10	3.4	3.7	12.58
A11	4.2	4.1	17.22
A12	4.2	3.9	16.38
A13	3.3	3.4	11.22
A14	3.5	4.2	14.7
	50.7	47.1	171.98

$$CSI = \frac{T}{4Y} \times 100\% = \frac{171.98}{4(47.1)} \times 100\%$$

$$CSI = 91.2845\%$$

Hasil akhir adalah **91.2845%** berdasarkan tabel 7, artinya pelanggan sangat puas.

Tabel 8 Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

Angka indeks	Interprestasi
81%-100%	Sangat Puas
66%-80,99%	Puas
51%-65,99%	Cukup Puas
35%-50,99%	Kurang Puas
0%-34,99%	Tidak Puas

Setelah itu, pada bagian berikutnya data sampel akan di uji berdasarkan metode *Service Quality*. berikut adalah tabel GAP,

Tabel 8 Tabel GAP

KODE	Harapan	Persepsi	GAP	Q=H/P
A1	3.6	2.8	-0.8	1.285714286
A2	2.9	2.5	-0.4	1.16
A3	2.9	2.8	-0.1	1.035714286
A4	3.8	3.4	-0.4	1.117647059
A5	4.4	3	-1.4	1.466666667
A6	3.5	2.5	-1	1.4
A7	3.8	3.4	-0.4	1.117647059
A8	3.6	4.1	0.5	0.87804878

A9	3.6	3.3	-0.3	1.090909091
A10	3.4	3.7	0.3	0.918918919
A11	4.2	4.1	-0.1	1.024390244
A12	4.2	3.9	-0.3	1.076923077
A13	3.3	3.4	0.1	0.970588235
A14	3.5	4.2	0.7	0.833333333

Bila dilihat dari tabel diatas, terlihat bahwa A14 mempunyai gap yang paling besar, yang berarti pelanggan puas terhadap jadwal pelayanan di PT.Indako Trading Coy. Jika Kualitas ( Q ) = 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Untuk nilai GAP yang dibawah 1, itu artinya untuk alternatif tersebut harus dilakukan peningkatan.

### 3. ANALISA DAN HASIL

Implementasi sistem merupakan bagian yang menerangkan tentang penerapan dan hasil dari sistem pendukung keputusan yang dijelaskan secara satu persatu. Dimulai dari *Form Login* kemudian diteruskan ke menu utama, menu data dan terakhir menu laporan.

#### 3.1.1 Tampilan *Form Login*

Berikut ini merupakan tampilan dari *Form Login* yang berfungsi untuk melakukan proses validasi *Username* dan *Password* pengguna :



Gambar 1 Form Login

#### 3.1.2 Tampilan *Form Menu Utama*

Berikut ini merupakan tampilan dari *Form Menu* utama yang berfungsi sebagai halaman utama yang berisi menu navigasi untuk membuka sebuah *Form* :



Gambar 2. Tampilan Menu Utama

### 3.1.3 Tampilan Form Data Responden/Pelanggan

Form Data Responden adalah form yang berfungsi untuk mengelola data Responden/Pelanggan dan akan diolah dengan Metode CSI dan ServQual. Berikut adalah tampilan hasil dari form data Responden.



No	Kode	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	ID01	Ridho Aziz Harahap	24	Pria	wiraswasta
2	ID02	Regita Cahyati	22	Wanita	pelajar
3	ID03	Diaz Kharisma Gum...	29	Pria	pegawai swasta
4	ID04	Bayu Andika	25	Pria	pegawai swasta
5	ID05	Aidil Mufhti Lubis	26	Pria	wiraswasta
6	ID06	Iga Novia Kasih	24	Pria	pegawai swasta
7	ID07	Izen Giovani	29	Pria	wiraswasta
8	ID08	Siti Syahidah	29	Wanita	pegawai swasta
9	ID09	Listiani	24	Wanita	peqawai swasta

Gambar 3 Form Data Responden/Pelanggan



**3.1.4 Tampilan Form Penilaian Kriteria**

Form Penilaian Kriteria adalah form yang berfungsi untuk mengelola data Kriteria dari untuk penilaian Responden yang tersedia pada sistem. Berikut adalah tampilan dari form Data Penilaian Kriteria

Gambar 4 Form Data Penilaian Kriteria

The screenshot shows a web application window titled 'FormPenilaian'. At the top, there are input fields for 'Kode' (set to 'D07') and 'Nama Responden' (set to 'Bagas abdiyash'). Below these are tabs for 'Waktu dan Biaya Pelayanan', 'Prosedur dan Mekanisme pengurusan', 'Sarana Dan Prasarana', and 'Profesionalisme Petugas'. The main area contains two columns of dropdown menus: 'Harapan' and 'Persepsi'. The 'Harapan' column has options: 'Tidak Penting', 'Cukup Pentir', 'Tidak Penting', and 'Sangat Tidak'. The 'Persepsi' column has options: 'Tidak Setuju', 'Sangat Setu', 'Sangat Tida', and 'Sangat Tida'. Below the form is a table with columns: No, Kode, Nama, A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13. The table contains data for respondents ID04 through ID09. At the bottom right, there are buttons for 'Simpan', 'Hapus', and 'Keluar'.

**3.1.5 Tampilan Form Proses CSI SerQual**

Form Proses CSI servQual adalah form yang digunakan untuk mencari keputusan berdasarkan metode CSI servQual. Berikut adalah tampilan form Proses CSI servQual:

The screenshot shows a web application window titled 'FormProses'. It features a large table with columns: No, Kode, Nama, A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13, and A1. Below this table are two buttons: 'Proses' and 'Bersih'. Under the 'Proses' button is a smaller table with columns: No, Kode, Harapan, Persepsi, I x P, GAP, and Q=H/P. To the right of this table, there are several text boxes: 'Hasil Akhir' (containing '91.2845%'), 'Nilai Customer Satisfaction Index' (containing '91.2845%'), and 'Tingkat Kepuasan' (containing 'Sangat Puas'). At the bottom right, there are buttons for 'Lihat Laporan' and 'Keluar'.

Gambar 5 Form Proses CSI servQual

**3.2 Pengujian Sistem**

Dalam tahap ini akan dilakukan uji coba terhadap aplikasi Sistem Pendukung Keputusan yang telah dibangun apakah sesuai dengan hasil yang diperoleh melalui perhitungan CSI yang dilakukan secara manual atau tidak. Berikut adalah hasil laporan analisis sistem yang telah dirancang:

No	Kode	Harapan	Persepsi	GAP
1	A1	3.6	2.8	-0.8
2	A2	2.9	2.5	-0.4
3	A3	2.9	2.8	-0.1
4	A4	3.8	3.4	-0.4
5	A5	4.4	3	-1.4
6	A6	3.5	2.5	-1
7	A7	3.8	3.4	-0.4
8	A8	3.6	4.1	0.5
9	A9	3.6	3.3	-0.3
10	A10	3.4	3.7	0.3

Gambar 6 Hasil Laporan

8	A8	3.6	4.1	0.5
9	A9	3.6	3.3	-0.3
10	A10	3.4	3.7	0.3
11	A11	4.2	4.1	-0.1
12	A12	4.2	3.9	-0.3
13	A13	3.3	3.4	0.1
14	A14	3.5	4.2	0.7

Dari Hasil Nilai GAP diatas maka di simpulkan lah

Nilai CSI 91.2845%  
Keterangan Sangat Puas

Medan, 24/07/2021  
Manager

Gambar 6 Hasil Laporan Lanjutan

Berikut ini adalah tampilan dari laporan hasil pelayanan terbaik yang dirasakan pada masing-masing Pelanggan yang telah mengisi anket.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian pada service Honda di PT. Indako Trading Coy maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil rancangan pada penelitian ini, di dapatkan hasil bahwasanya Metode *Customer Satisfaction Index* yang dirancang menggunakan langkah-langkah operasi proses pengolahan data untuk mendukung operasi sistem berjalan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian menentukan indikator/kriteria yang layak menentukan tingkat kepuasan pada PT. Indako Trading Coy dengan menggunakan Sistem Pendukung Keputusan menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*.
3. Berdasarkan hasil analisa dan penelitian, penerapan yang Dapat dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan melakukan teknik pengumpulan data ,untuk menghasilkan suatu angket.
4. Berdasarkan hasil penelitian mengimplementasikan rancangan tersebut dengan Menguji kinerja dari sistem/aplikasi yang telah dirancang.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah Subhanu wa ta'ala karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, yang masih memberikan kesehatan dan kesempatan sehingga dapat diselesaikan jurnal ilmiah ini dengan baik. ucapan terima kasih ditujukan kepada kedua Orang tua, atas kesabaran, ketabahan serta ketulusan hati memberikan dorongan moril maupun material serta do'a yang tiada henti-hentinya. Ucapan terimakasih juga ditujukan untuk pihak-pihak yang telah mengambil bagian dalam penyusunan jurnal ilmiah ini.

### REFERENSI



- [1] N. Novianti, E. Endri, and D. Darlius, "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Mix J. Ilm. Manaj.*, vol. 8, no. 1, p. 90, 2018, doi: 10.22441/mix.2018.v8i1.006.
- [2] H. Armaniah, A. sari Marthanti, and F. Yusuf, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang," *E-Jurnal Manaj. Univ. Bina Sarana Inform.*, vol. 3, no. 9, p. 254455, 2019.
- [3] D. I. Ktt and B. Pernalang, "No Title," vol. 7, no. 21, pp. 173–179, 2019.
- [4] T. Chandra and D. Novia, "Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD IN 'JAKARTA' OPTICAL PEKANBARU," vol. 7, no. 2, pp. 125–139, 2019, [Online]. Available: <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>.
- [5] F. D. Silalahi and Susanto, "Sistem Pendukung Keputusan Evaluasi Kinerja Karyawan untuk Usulan Gaji dan Promosi Jabatan Berbasis Web Menggunakan Metode AHP pada PT Herculon Carpet," *Ebisnis*, vol. 9, no. 1, pp. 40–44, 2016.

### BIBLIOGRAFI PENULIS



**Gerry Kusuma** Pria kelahiran Medan, 01 November 1998 anak ke 3 dari 4 bersaudara pasangan Bapak Rusli dan Tugini, Mempunyai pendidikan Sekolah Dasar SD Negeri 060929 Medan tamat tahun 2010, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama SMP Negeri 36 Medan tamat tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas SMA Swasta YPK Medan tamat tahun 2016. Saat ini menempuh pendidikan Strata Satu (S-1) di STMIK Triguna Dharma Medan serta aktif sebagai mahasiswa.  
Program Studi : Sistem Informasi  
E-Mail : [gerrykusuma98@gmail.com](mailto:gerrykusuma98@gmail.com)

*Title of manuscript is short and clear, implies research results (First Author)*

	<p><b>Purwadi, S.Kom M.Kom</b> NIDN : 0104038004 Program Studi : Manajemen Informatika beliau merupakan dosen tetap STMIK Triguna Dharma, Pria kelahiran Jati Kesuma, 04 Maret 1980. Kemudian mempunyai pendidikan Strata Satu (S-1) di STMIK Sisingamangaraja XII tamat tahun 2008, dan Strata Dua (S-2) di UPI YPTK PADANG tamat tahun 2012. Serta aktif sebagai dosen pengajar kemudian fokus di bidang keilmuan Desain, Pemrograman Web, Komputer Teknik. Prestasi : Dosen Terbaik STMIK Triguna Dharma Tahun 2017 E-Mail : <a href="mailto:purwadi.triguna@gmail.com">purwadi.triguna@gmail.com</a></p>
	<p><b>Yopi Hendro Syahputra, ST, M.Kom</b> NIDN : 0115018102 Program Studi : Sistem Informasi Deskripsi : Dosen Tetap STMIK Triguna Dharma yang aktif mengajar dan fokus pada bidang keilmuan Pemrograman dan Simulasi E-Mail : <a href="mailto:yopihendro@gmail.com">yopihendro@gmail.com</a></p>