

## **APLIKASI BOOKING ONLINE UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DAN MENGOPTIMALKAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)**

### ***ONLINE BOOKING APPLICATION TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION AND OPTIMIZE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)***

**Irni Oktavia<sup>1</sup>, Deddy Irfan<sup>2</sup>, Ambiyar<sup>3</sup>, Teguh Imanuel<sup>4</sup>**  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Negeri Padang, <sup>4</sup>STMIK Hang Tuah Pekanbaru  
teguhmanuel2@gmail.com

#### **ABSTRACT**

*To facilitate ordering on K-cube family karaoke, the authors build a website application program that is expected to have a very important impact in getting accurate and fast information by improving the performance of the ordering information system in realizing the vision of the K-cube family karaoke. The methodology that I use in making Online Booking information system is waterfall which includes needs analysis, system design, writing program code, program testing, program implementation and maintenance or development of ordering versions can be expected to assist in the design of this system and research design using observation methods and Interview. The tool used to describe the system model is use case diagrams, activity diagrams, class diagrams, and design in a database using the MySQL database. With the Online Booking information system, it is expected to increase customer satisfaction and optimize customer relationship management in the K-cube family karaoke providing accurate information about data rooms, criticisms and suggestions, testimonials updated by previous customers.*

**Keywords:** PHP, MySql, Waterfall, BlackBox Testing.

#### **ABSTRAK**

Untuk memudahkan pemesanan pada K-cube family karaoke maka penulis membangun program aplikasi website yang diharapkan dapat memberikan dampak yang sangat penting dalam mendapatkan informasi yang akurat dan cepat dengan meningkatkan kinerja aplikasi pemesanan dalam mewujudkan visi misi K-cube family karaoke. Metodologi yang penulis gunakan dalam pembuatan aplikasi Booking Online adalah waterfall yang meliputi analisa kebutuhan, desain sistem, penulisan kode program, pengujian program, penerapan program dan pemeliharaan atau pengembangan versi pemesanan dapat diharapkan membantu dalam perancangan sistem ini serta desain penelitian dengan menggunakan metode observasi dan wawancara. Alat yang digunakan untuk menggambarkan model sistem adalah use case diagram, activity diagram, class diagram, serta perancangan dalam basis data menggunakan Mysql database. Dengan adanya sistem informasi Booking Online maka diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengoptimalkan customer relationship management di K-cube family karaoke memberikan informasi yang tepat mengenai data room, kritik dan saran, testimoni yang di update oleh customer sebelumnya.

**Kata Kunci:** PHP, MySql, Waterfall, BlackBox Testing.

#### **PENDAHULUAN**

Peningkatan kemajuan teknologi komputer pada saat ini membawa dampak yang luar biasa dalam berbagai bidang di setiap Instansi Pemerintahan dan Swasta, terutama bagi negara yang sedang berkembang. Penggunaan sistem informasi sebagai pengembangan sistem administrasi dengan menawarkan berbagai kemudahan dalam memberikan informasi, dengan kemajuan teknologi

informasi yang berjalan sangat cepat, perkembangan teknologi informasi, penyimpanan data, pengumpulan data dan pengiriman data semakin murah dan semakin baik kualitasnya baik di setiap Instansi Pemerintahan maupun Swasta.

K-cube Family Karaoke adalah salah satu tempat karaoke terbaik untuk keluarga dan merupakan tempat sarana hoby kesenangan bernyanyi yang mengutamakan kenyamanan untuk

*Customer* yang berada di daerah Sultan Syarif kasim No: 91/93 Pekanbaru/Riau, yang berdiri pada tahun 2014 hingga sekarang dan diminati banyak keluarga karna didaerah tersebut masih minim karaoke keluarga yang nyaman dengan harga ruangan, makanan dan minuman yang terjangkau serta di dalamnya pengunjung bisa menikmati segala fasilitas hiburan di antaranya tempat karaoke yang nyaman, karyawan yang ramah, AC, monitor *touchscreen*, dan berbagai menu makanan serta minuman dengan harga terjangkau dan banyak juga *Customer* yang datang jauh ke k-cube family karaoke dikarenakan harga yang terjangkau dan tempat yang nyaman menjadi fasilitas utama yang diharapkan para *Customer*, Dalam hal ini perlu ada nya *control* manajemen untuk melihat kepuasan pelanggan tetntu dalam hal layanan dan *booking*. Teknologi yang sedang berkembang pesat saat ini membuat keinginan masyarakat bermacam-macam. Salah satunya ingin dimanjakan oleh sistem informasi berbasis komputer tersebut. Informasi berbasis komputer ini memungkinkan bagi usaha atau organisasi menggunakan teknologi komputer sebagai alat untuk melakukan proses penyimpanan, pengolahan, pemesanan, ataupun pembuatan laporan. Adanya teknologi ini diharapkan dapat memaksimalkan proses pencapaian dan kinerja dari suatu usaha atau organisasi. tujuan utama marketing bukan hanya sampai brand awareness saja atau brand image saja. Untuk diperlukan sebuah cara bagaimana agar brand awareness itu sendiri dapat dikonversikan menjadi sebuah keputusan pembelian, kepuasan dan berujung pada loyalitas pelanggan terhadap merek (Rahmat, 2015).

*Booking online* adalah cara yang mudah untuk mencari dan memesan dengan gampang menggunakan media yang terhubung langsung dengan

jaringan internet sehingga dimana saja dan kapan saja dapat diakses *Customer* dengan mudah dan gampang dimana saja sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efeksifitas . Pemesanan adalah suatu aktifitas yang dilakukan oleh *Customer* sebelum membeli. Untuk mewujudkan kepuasan *Customer* maka perusahaan harus mempunyai sebuah sistem pemesanan yang baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud pemesanan adalah “proses, perbuatan, cara memesan (tempat, barang, dsb) kepada orang lain”, Pemesanan dalam arti umum adalah perjanjian pemesanan tempat antara 2 (dua) pihak atau lebih, perjanjian pemesanan tempat tersebut dapat berupa perjanjian atas pemesanan suatu ruangan, kamar, tempat duduk dan lainnya, pada waktu tertentu dan disertai dengan produk jasanya(Christian, 2020).

Saat ini *Reservasi* pemesanan diK-cube family karaoke berkisaran antara 82 – 95/hari yang mampu ditampung dalam 29 *room*, dimana kecendrungan pemesanan *room* meningkat pada akhir pekan atau hari libur. Maka diperlukannya *booking online* serta media untuk menanyakan kritik dan saran kepada K-cube family karaoke sehingga mampu meningkatkan mutu dan kualitas untuk kenyamanan para *customer* k-cube dan terciptanya pelanggan loyalitas pada perusahaan(Anharudin, dkk., 2018).

Dilihat dari data permasalahan yang ada di K-cube family karaoke membutuhkan suatu sistem yang dapat membantu Karyawan *reservasi* dalam melakukan *booking room* serta mengetahui kritik dan saran *Customer* secara langsung, bertujuan dalam pengembangan pelayanan. Disini penulis mencoba dan memberikan solusi yang cukup efektif dan efisien dalam proses pemesanan dengan sistem terintegrasi *booking online* bertujuan agar pelayanan kepada *Customer* secara

cepat, akurat dan tepat. Serta dapat mengevaluasi kesalahan dalam pelayanan dengan media kritik dan saran (Vianita, dkk., 2017). Alasan pemilihan berbasis web membantu karyawan *reservasi* dalam melakukan *booking room* serta mengetahui kritik dan saran *Customer* secara langsung, bertujuan dalam pengembangan pelayanan (Putra, dkk., 2020).

Sistem Informasi CRM (Customer Relationship Management) yang merupakan suatu sistem informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengendalikan aktivitas-aktivitas pra penjualan dan pasca penjualan dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan tujuan sebagai solusi bisnisnya yang didukung oleh teknologi informasi untuk dapat memberikan berbagai kemudahan dan peningkatan kualitas layanan kepada pelanggannya mulai dari *sample request*, *customer trial*, *customer complaint*, *customer grouping* sampai *customer satisfaction* (Talón-Ballester, dkk., 2018).

Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. *“Satisfaction is the consumer’s fulfillment response. It is judgment that a product or service has met the customer’s needs and expectations. Failure to meet needs and expectations is assumed to result in dissatisfaction with the product or service,* (Zeithaml, dkk., 2009). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya (Putri & Utomo, 2017; Amin & Hendra, 2020).

Adapun permasalahan yang penulis dapatkan dari data lapangan yaitu: Proses pemesanan yang masih manual yang mengharuskan datang ke K-cube

family karaoke. Tempat pengisian kritik saran masih berbentuk lembaran form atau manual. Belum tersedianya aplikasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pemesanan yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

*Customer Relationship Management* adalah salah satu strategi bisnis untuk meningkatkan keuntungan, penghasilan, dan kepuasan konsumen dengan cara mengatur segmentasi konsumen, cara memberikan perlakuan terhadap konsumen, dan mengimplementasikan proses *customer-centric* (Rahayu & Irawan., 2019). Pengertian lain mengatakan bahwa *Customer Relationship Management* adalah sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengendalikan aktivitas-aktivitas pra penjualan dan pasca penjualan dalam sebuah organisasi (Marcellina & Wahyuningsih, 2016).

Mencapai tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah tujuan utama pemasaran. Pada kenyataannya, akhir-akhir ini banyak perhatian diutamakan pada kepuasan “total”, yang implikasinya mencapai kepuasan sebagian saja tidaklah cukup untuk membuat pelanggan kembali membeli produk perusahaan. Kepuasan pelanggan total adalah yang mampu membuat peluang kembalinya para pelanggan, dan memperkecil kemungkinan pelanggan berpaling ke perusahaan pesaing (Setiawan, dkk., 2020). Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setyaleksana, dkk., (2015) menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel CRM terhadap kepuasan pelanggan. Strategi CRM yang dilakukan oleh perusahaan mampu menjaga hubungan baik terhadap *customer*, melalui pelayanan yang

memuaskan maka harapan *customer* dapat terpenuhi.

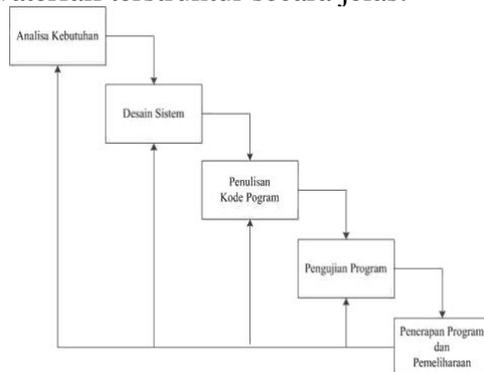
Pemesanan (*Booking online*) dalam arti umum adalah perjanjian pemesanan tempat antara 2 (dua) pihak atau lebih, perjanjian pemesanan tempat tersebut dapat berupa perjanjian atas pemesanan suatu ruangan, kamar, tempat duduk dan lainnya, pada waktu tertentu dan disertai dengan produk jasanya. Produk jasa yang dimaksud adalah jasa yang ditawarkan pada perjanjian pemesanan tempat tersebut.

Pemesanan berbasis web adalah media pemesanan yang menggunakan media informasi berbasis jaringan komputer yang dapat diakses dimana saja dengan menggunakan jaringan internet.

## METODE

### Metode *Waterfall*

Metode yang penulis gunakan adalah metode *waterfall*. Secara garis besar metode *waterfall* mempunyai langkah-langkah sebagai berikut :Analisa, Desain, Penulisan, Pengujian dan Penerapan serta Pemeliharaan. Metode *waterfall* karena tahap – tahap dalam pengembangan sistem pada model *waterfall* terstruktur secara jelas.



**Gambar 1. Model Waterfall**

Tahapan Metode *Waterfall* :

#### 1. Analisa Kebutuhan

Tahap ini penulis langsung ke K-CUBE FAMILY KARAOKE yang bertujuan untuk memahami perangkat lunak yang diharapkan oleh perusahaan

dan batasan perangkat lunak tersebut. Informasi ini biasanya dapat diperoleh melalui wawancara, diskusi atau survei langsung. Informasi dianalisis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh pengguna.

#### 2. Desain Sistem

Tahapan dimana dilakukan penuangan pikiran dan perancangan sistem untuk sistem *booking online* di K-CUBE FAMILY KARAOKE. Menggunakan perangkat pemodelan sistem dengan *unified modeling language* (UML) yaitu *Use Case Diagram, Activity Diagram dan Class Diagram*.

#### 3. Penulisan Kode Program

Tahapan ini merupakan tahapan secara nyata yang diterapkan dalam sistem *booking online* serta kritik dan saran dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan direlasikan ke database menggunakan php mySQL

#### 4. Pengujian Program

Tahapan akhir dimana sistem *booking online* serta kritik saran ini diuji kemampuan dan keefektifannya sehingga didapatkan kekurangan dan kelemahannya. Kemudian sistem *booking online* serta kritik saran ini dilakukan pengkajian ulang dan perbaikan terhadap aplikasi menjadi lebih baik dan sempurna.

#### 5. Penerapan Program dan Pemeliharaan.

Pada tahap ini melakukan perawatan terhadap sistem *booking online* serta kritik saran

### Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

- a) Observasi :Dalam pelaksanaan penelitian ini dilakukan langsung di K-cube Family Karaoke agar pendekatan dengan survey untuk mengetahui masalah apa yang bisa dikerjakan sesuai dengan materiil

yang dimiliki. Survey ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data yang berhubungan dengan penyelesaian masalah selain itu juga untuk mengetahui langkah-langkah apa yang dilakukan dalam proses booking online dan keluhan *customer* (kuesioner).

- b) Wawancara :Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan guna mencari informasi secara langsung, melalui wawancara dengan General Manager K-cube family karaoke.
- c) Study Pustaka : Dengan cara mempelajari literatur buku, jurnal, dan bahan-bahan yang berkaitan dengan materi dalam pembahasan laporan dan menulis data-data yang dibutuhkan dalam penulisan laporan.

#### Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di K-cube family karaoke, Jl Sultan Syarif Qasim No. 90-93, Kota Pekanbaru

### HASIL DAN PEMBAHASAN

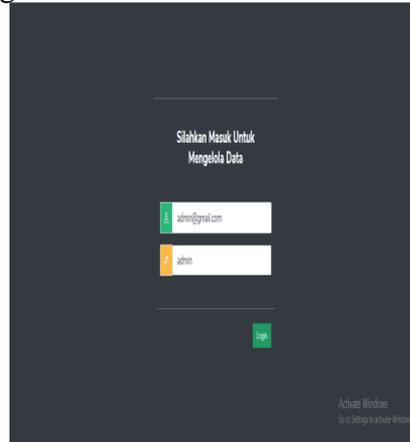
#### Implementasi

Implementasi merupakan tahapan penerapan sebuah program dalam pembangunan sistem. Implementasi dibuat berdasarkan hasil suatu analisis serta desain yang terinci terhadap suatu sistem yang sedang berjalan. Selanjutnya dilakukan evaluasi terhadap hasil uji coba, jika hasil uji coba memiliki kesalahan-kesalahan maka dilakukan perbaikan. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui apakah sistem yang dibentuk sesuai dengan yang diinginkan. Setelah dilakukan perbaikan dan modifikasi terhadap sistem yang dibuat, maka sistem sudah dapat dioperasikan.

#### Implementasi Menu Login Admin

Pada Menu Login Admin ini untuk masuk kedalam *system*, admin harus

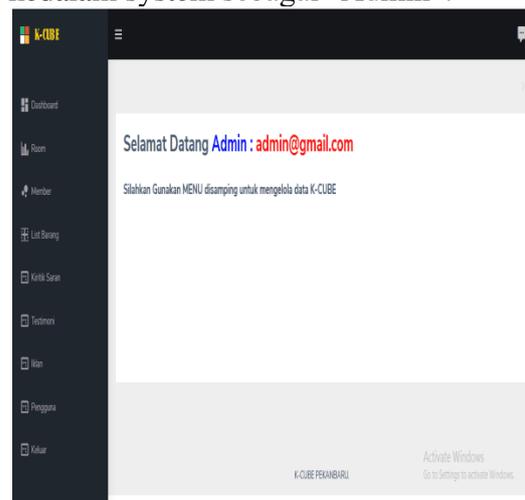
menginputkan *Username* dan *Password* yang telah terdaftar dalam *database*.



**Gambar 2. Implementasi K-cube family karaoke**

#### Implementasi Menu Utama Admin

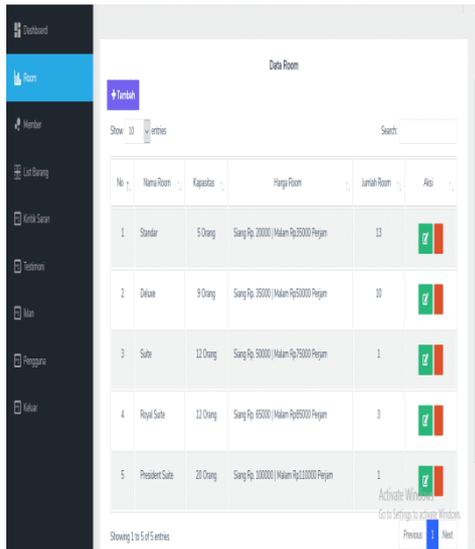
Pada menu ini hanya sebagai tampilan menu setelah berhasil login kedalam system sebagai "Admin".



**Gambar 3. Implementasi Menu Utama Admin**

#### Implementasi Menu Data room

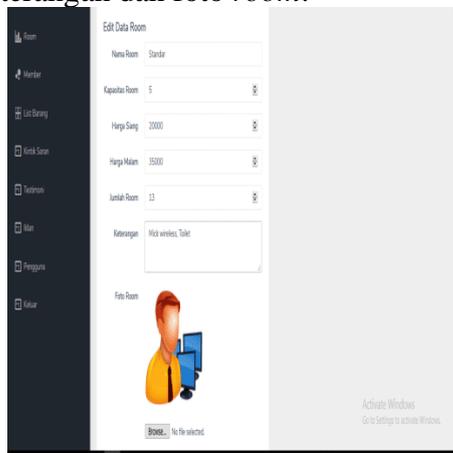
Tampilan menudata *room* ini menampilkan data *type room*, sistem ini memproses tambah *room*, hapus *room*, dan ubah *room*.



Gambar 4. Implementasi Menu Data *room*

### Implementasi *Detail* Proses Data *room*

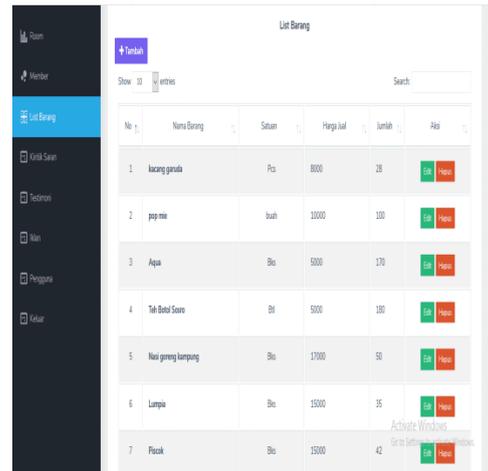
Tampilan *detail* proses data *room* ini menampilkan proses pengecekan yang berisi nama *room*, kapasitas *room*, harga siang, harga malam, jumlah *room*, keterangan dan foto *room*.



Gambar 5. Implementasi *Detail* Proses Data *room*

### Implementasi Proses *list* barang

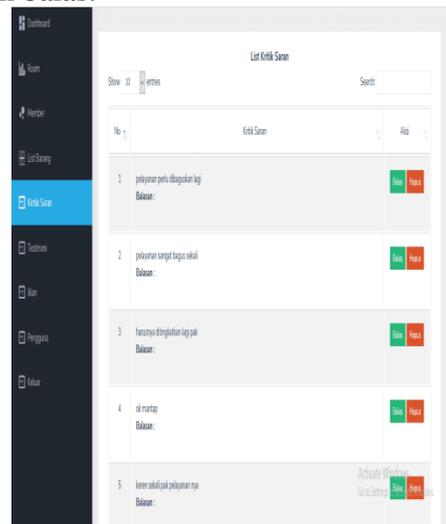
Tampilan menu data *list* barang ini menampilkan data *list* barang, sistem ini memproses tambah *list* barang, hapus *list* barang, dan ubah *list* barang.



Gambar 6. Implementasi Proses *list* barang

### Implementasi Menu Data Kritik dan Saran

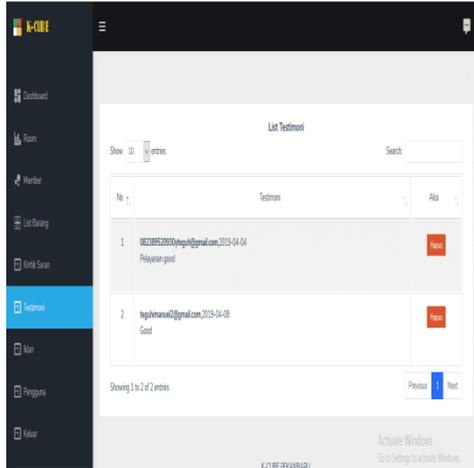
Tampilan menu data kritik dan saran ini menampilkan data *customer* yang memberi kritik dan saran dan data hapus dan balas.



Gambar 7. Implementasi Data Kritik dan Saran

### Implementasi Testimoni

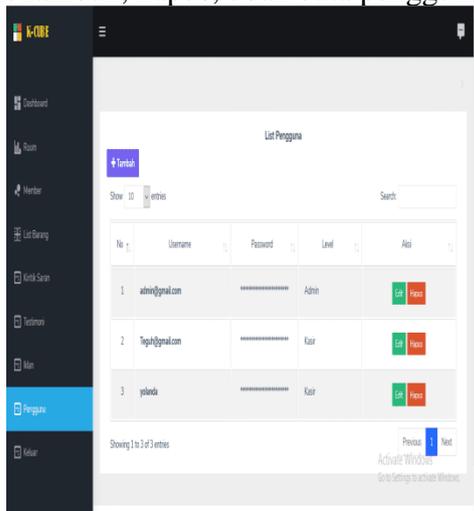
Tampilan menu data testimoni dan saran ini menampilkan data *customer* yang memberi testimoni dan sistem data hapus testimoni.



Gambar 8. Implementasi Testimoni

### Implementasi Pengguna

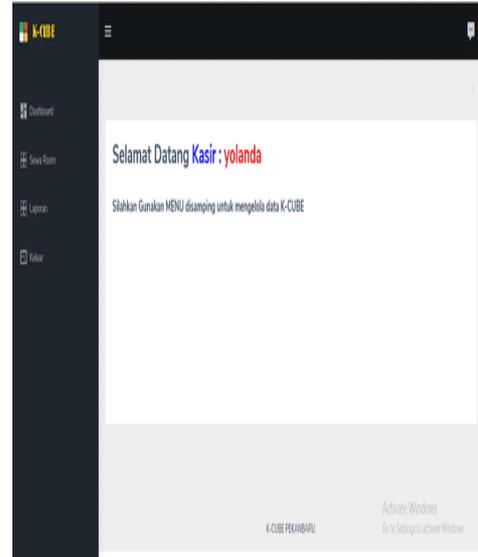
Pada tampilan Pengguna ini menampilkan data-data admin sistem dan kasir serta sistem data yang dapat menambah, hapus, ubah data pengguna.



Gambar 9. Implementasi Pengguna

### Implementasi Menu Login Kasir

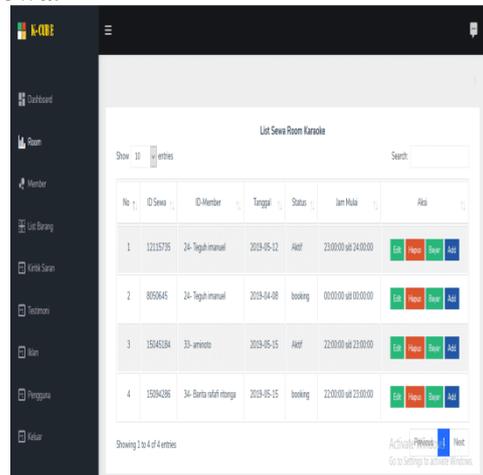
Pada Menu Login kasir ini untuk masuk ke dalam system, kasir harus menginputkan Username dan Password yang telah terdaftar dalam database.



Gambar 10. Implementasi Menu Login Kasir

### Implementasi Sewa room

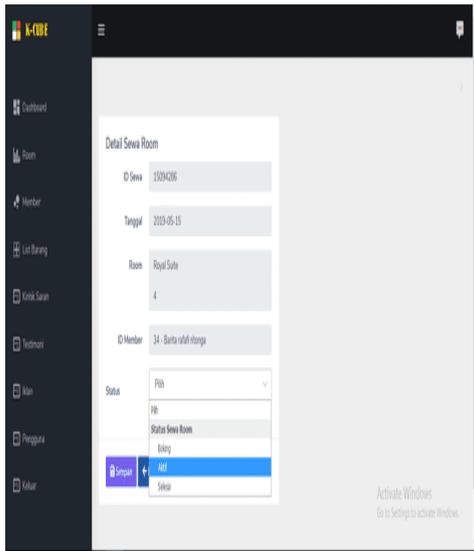
Tampilan detail sewa room ini menampilkan proses sewa room yang berisi id sewa, id member, tanggal sewa, status sewa, jam mulai, dan aksi sistem sewa.



Gambar 11. Implementasi sewa room

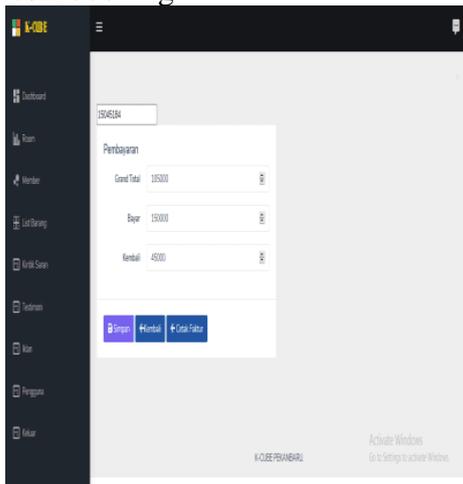
### Implementasi Detail Sewa room

Tampilan detail sewa room yang berisi aksi yaitu, edit, bayar, add. Keterangan : sistem aksi edit mengubah status booking, aktif, dan selesai



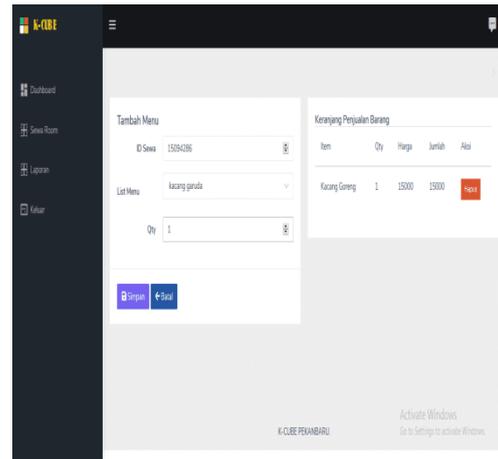
**Gambar 12. Implementasi Detail Sewa Room Aksi Edit**

Keterangan: sistem aksi bayar melihat grand total pembayar setelah selesai booking



**Gambar 13. Implementasi Detail Sewa room aksi bayar**

Keterangan: pada saat booking customer melakukan penambahan transaksi pembelian makanan dan minuman, sistem aksi add ini adalah menu tambahan agar pada saat pembayaran dapat tercetak satu struk pembayaran



**Gambar 14. Implementasi Detail Sewa room aksi add**

### Implementasi *Detail* laporan penjualan

Tampilan *detail* laporan penjualan menu kasir.

**K-CLUBE PEKANBARU**  
**LAPORAN SEWA KARAOKE**

Periode: 01 Mei 2019 s.d.: 03 Mei 2019 Pekanbaru, 11 Mei 2019

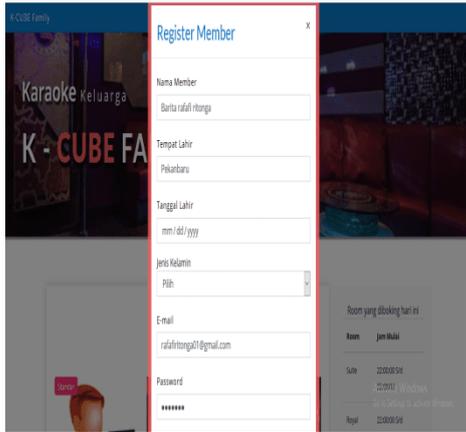
No	ID Sewa	MEMBER	ROOM	LAMA SEWA	HARGA PERIODE	JUMLAH
1	12113735	24-Teguh mansud	Deluxe	1 jam	65,000	65,000
2	15045184	13-amanita	Suite	1 jam	75,000	75,000
3	15094206	34-Berita wahid rangga	Royal Suite	1 jam	85,000	85,000
Grand Total						225,000

MENGETAHUI  
PEMILIK K-CLUBE

**Gambar 15. Implementasi *Detail* laporan penjualan**

### Implementasi Menu Register customer

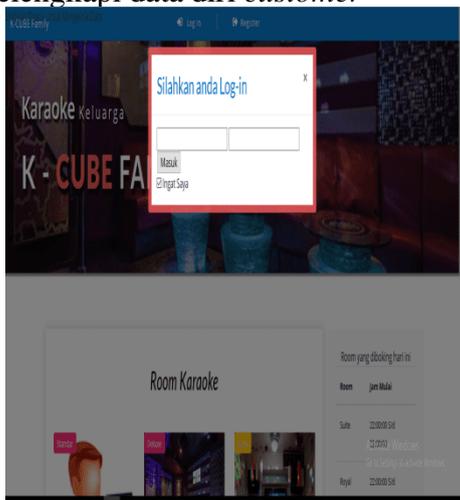
Tampilan menu *login* customer ini menampilkan menu login pelanggan yang akan masuk ke *system* dengan memasukkan *email* dan *password*.



Gambar 16. Implementasi Menu Login customer

### Implementasi Daftar customer

Tampilan daftar customer ini menampilkan form daftar customer agar melengkapi data diri customer



Gambar 17. Implementasi Daftar customer

### Implementasi Daftar customer Notifikasi

Tampilan ini adalah notifikasi pendaftaran Cutomer yang berhasil menjadi member K-cube family karaoke

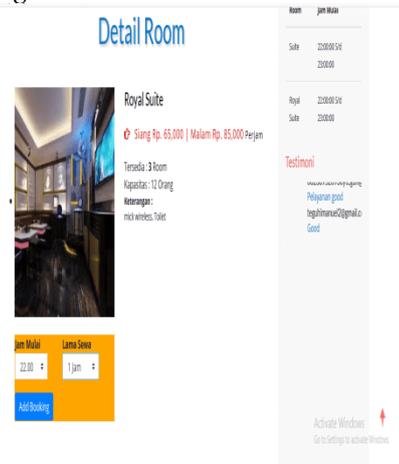
### Notifikasi Pendaftaran



Gambar 18. Implementasi Daftar Customer Notifikasi

### Implementasi Data Booking

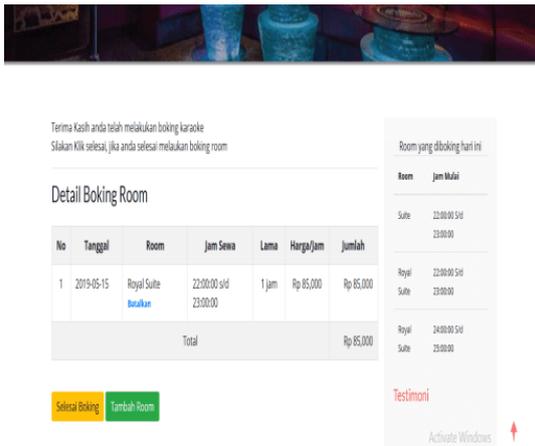
Tampilan data booking ini menampilkan form lengkapi data booking anda dengan memasukkan alamat, no handphone, dan jadal booking.



Gambar 19. Implementasi Data Booking

### Implementasi detail booking room

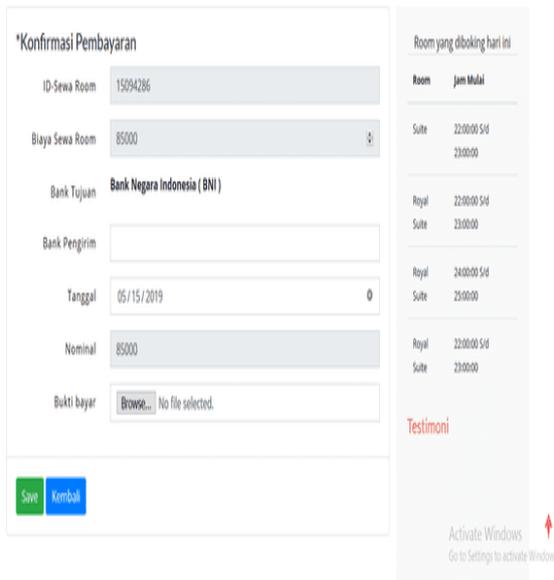
Tampilan detail booking room menampilkan tanggal, type room, jam booking, lama, harga perjam, jumlah.



Gambar 20. Implementasi detail booking

### Implementasi Pembayaran

Tampilan pembayaran yang menampilkan silakan transfer pembayarandan kirim bukti pembayaran. Setelah di save customer akan masuk ke menu home awal



Gambar 21. Implementasi Pembayaran

### Implementasi Notifikasi Pembayaran

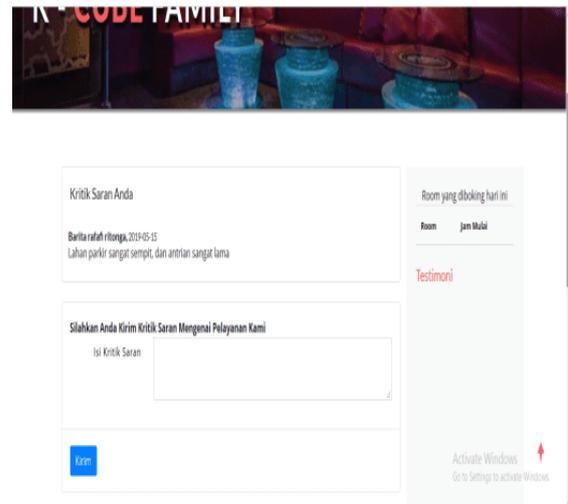
Tampilan ini menpilkan notifikasi google mail pembayaran booking online



Gambar 22. Implementasi Notifikasi Pembayaran

### Implementasi Menu Kritik dan Saran

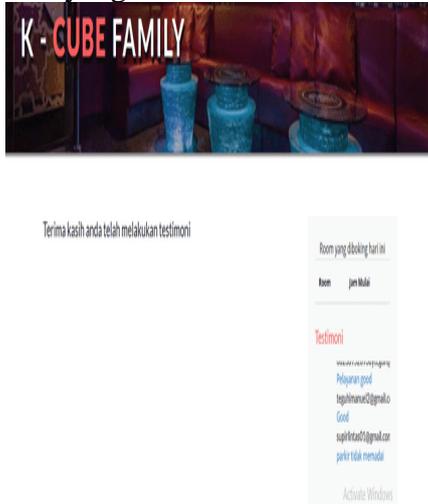
Pada menu ini cutomer bisa menyampaikan kritik saran pelayanan dan mutu yang langsung sampai ke sistem admin.



Gambar 23. Implementasi Kritik dan Saran

### Implementasi Menu testimoni

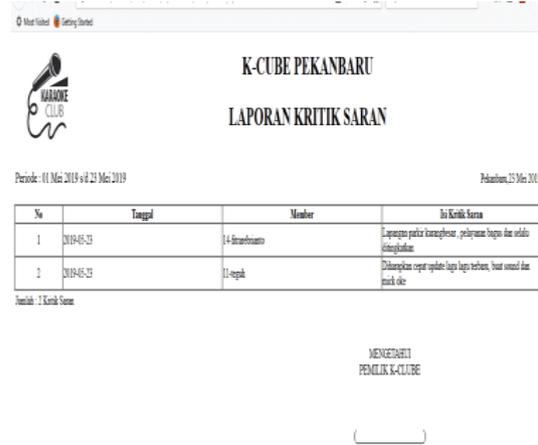
Pada tampilan menu testimoni menampilkan data-data penyampain aspirasi yang muncul di *home* beranda.



Gambar 24. Implementasi Menu Testimoni

### Implementasi Menu testimoni

Tampilan *detail* laporan Kritik dan Saran.



Gambar 25. Laporan Kritik Dan Saran Pengujian

Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode *black box testing* yang merupakan metode pengujian yang dilakukan hanya mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memeriksa fungsional perangkat lunak. Dengan menggunakan metode pengujian *black box*, perekayasa sistem dapat menemukan kesalahan yaitu:

1. Fungsi tidak benar atau hilang
2. Kesalahan antarmuka
3. Kesalahan pada struktur data (pengaksesan *database*)
4. Kesalahan inisialisasi dan akhir program
5. Kesalahan kinerja

Tabel 1. Pengujian Perangkat Lunak

No	Skenario Pengujian	Text Case	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1	Mengisikan <i>username</i> dan <i>password</i> yang tidak terdaftar	U:admin@gmail.com P : admin	Sistem akan menolak akses dan menampilkan pesan "error"	Sesuai harapan	Valid
2	Mengisikan <i>username</i> yang benar dan <i>password</i> yang tidak terdaftar	U : yola@gmail.com P : 123456	Sistem akan menolak akses dan menampilkan pesan "error"	Sesuai harapan	Valid
3	Mengisikan <i>username</i> yang tidak benar dan <i>password</i> yang terdaftar	U : kasir P : kasir	Sistem akan menolak akses dan	Sesuai harapan	Valid

			menampilkan pesan "error"		
4	Mengisikan <i>username</i> dan <i>password</i> yang terdaftar	U: admin P : admin	Sistem akan menerima akses dan menampilkan beranda <i>administrator</i>	Sesuai harapan	Valid
5	Mengisikan <i>username</i> dan <i>password</i> yang terdaftar	U: Teguhmanuel@gmail.com P : 123456	Sistem akan menerima akses dan menampilkan beranda <i>customer</i>	Sesuai harapan	Valid
6	<i>Customer</i> Mengisikan kritik dan saran	U: Teguhmanuel@gmail.com P : 123456	Manpikan pesan kritik saran	Sesuai harapan	valid

### Pengujian *Betha*

Pengujian *betha* merupakan pengujian yang telah dilakukan secara objektif, pengujian ini dilakukan oleh *user* yang akan menggunakan aplikasi yang dibangun. Pengujian ini dilakukan terhadap 10 orang yang akan berhubungan dengan aplikasi yang dibangun yaitu pelanggansalon kecantikan *blueberry*. Dari hasil kuisisioner tersebut akan dilakukan perhitungan untuk dapat menyimpulkan penilaian aplikasi yang dibangun.

Indikator yang telah disajikan kemudian diberikan nilai berdasarkan 5 kriteria yang dibuat penulis yaitu :

Kurang Sekali = KS  
Kurang = K  
Cukup = C  
Bagus = B  
Bagus Sekali = BS

Berikut adalah hasil kuisisioner yang telah dibagikan dari 10 orang responden :

a. Tampilan (*Interface*)

Tabel 2. Kategori Tampilan

Kriteria	Responden										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ
KS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
K	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	5
B	3	1	5	1	0	5	3	5	2	5	30
BS	1	1	0	3	5	0	2	0	3	0	15

Cara mencari persentase dari nilai diatas adalah masing-masing kriteria penilaian dijumlahkan terlebih dahulu kemudian dibagi jumlah keseluruhan kriteria dikali 100%.

$$KS = 0/50 \times 100\% = 0\%$$

$$K = 0/50 \times 100\% = 0\%$$

$$C = 5/50 \times 100\% = 10\%$$

$$B = 30/50 \times 100\% = 60\%$$

$$BS = 13/50 \times 100\% = 26\%$$

Pada kategori tampilan (*interface*) sebanyak 60% responden berpendapat aplikasi salon yang dibuat Bagus (B), sebanyak 26% responden berpendapat aplikasi salon yang dibuat Bagus Sekali (BS), kemudian 10% responden berpendapat memilih Cukup (C), 0% responden mengatakan Kurang (K), dan 0% responden mengatakan Kurang Sekali (KS).

b. Tampilan Penggunaan

Tabel 3. Kategori Penggunaan

Kriteria	Responden										Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
KS	3	3	4	1	2	4	3	4	1	1	26
K	1	1	0	3	2	0	0	0	1	0	8
C	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	7
B	0	0	0	0	0	1	1	1	1	3	7
BS	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2

Cara mencari persentase dari nilai diatas adalah masing-masing kriteria penilaian dijumlahkan terlebih dahulu kemudian dibagi jumlah keseluruhan kriteria dikali 100%.

$$KS = 26/50 \times 100\% = 52\%$$

$$K = 8/50 \times 100\% = 16\%$$

$$C = 7/50 \times 100\% = 14\%$$

$$B = 7/50 \times 100\% = 14\%$$

$$BS = 2/50 \times 100\% = 4\%$$

Pada kategori penggunaan (*interface*) sebanyak 14% responden berpendapat kesulitan penggunaan pada aplikasi salon yang dibuat Bagus (B), sebanyak 4% responden berpendapat kesulitan penggunaan pada aplikasi salon yang dibuat Bagus Sekali (BS), kemudian 14% responden berpendapat memilih Cukup (C), 16% responden mengatakan Kurang (K), dan 52% responden mengatakan Kurang Sekali (KS).

Tabel 4. Kategori Promosi dan Pemesanan Paket Perawatan

Kriteria	Responden										Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
KS	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	4
K	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3
C	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	5
B	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	30
BS	1	1	0	0	0	1	0	2	1	2	8

Cara mencari persentase dari nilai diatas adalah masing-masing kriteria penilaian dijumlahkan terlebih dahulu kemudian dibagi jumlah keseluruhan kriteria dikali 100%.

$$KS = 4/50 \times 100\% = 8\%$$

$$K = 3/50 \times 100\% = 6\%$$

$$C = 5/50 \times 100\% = 10\%$$

$$B = 30/50 \times 100\% = 60\%$$

$$BS = 8/50 \times 100\% = 16\%$$

Pada kategori promosi dan pemesanan paket perawatan (*interface*) sebanyak 60% responden berpendapat aplikasi salon yang dibuat Bagus (B), sebanyak 16% responden berpendapat aplikasi pembelajaran yang dibuat Bagus Sekali (BS), kemudian 10% responden berpendapat memilih Cukup (C), 6% responden mengatakan Kurang (K), dan 8% responden mengatakan Kurang Sekali (KS).

Pembahasan

Penelitian ini berfokus pada promosi dan pemesanan paket perawatan. Secara keseluruhan aplikasi salon ini tidak terlepas dari manfaatnya sebagai aplikasi promosi dan pemesanan paket perawatan yaitu membantu pelanggan dalam menjalankan proses pemesanan.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan di Salon Kecantikan *Blueberry* Pekanbaru yang terdiri dari 10 responden didapati hasil sebagai berikut:

1. Responden terhadap tampilan aplikasi salon, maka terdapat penilaian Kurang Sekali (KS) 0%, Kurang (K) 0%, Cukup (C) 10%, Bagus (B) 60%, Bagus Sekali (BS) 26%. Dengan demikian penilaian pengguna terhadap tampilan aplikasi promosi dan pemesanan paket perawatan adalah Bagus (B) 60%.
2. Responden terhadap kesulitan penggunaan terdapat penilaian Kurang Sekali (KS) 52%, Kurang (K) 16%, Cukup (C) 14%, Bagus (B) 14%, Bagus Sekali (BS) 4%. Dengan demikian penilaian kesulitan pengguna terhadap penggunaan aplikasi promosi dan pemesanan paket perawatan adalah Kurang Sekali (KS) 52%.
3. Responden terhadap promosi dan pemesanan paket perawatan

terdapat penilaian Kurang Sekali (KS) 8%, Kurang (K) 6%, Cukup (C) 10%, Bagus (B) 60%, Bagus Sekali (BS) 16%. Dengan demikian penilaian pengguna terhadap promosi dan pemesanan paket perawatan aplikasi promosi dan pemesanan paket perawatan di salon adalah Bagus (B)60%.

**Tabel 5. Persentase Penilaian Aplikasi Promosi dan Pemesanan Paket Perawatan**

Kriteria	Kategori		
	Tampilan	Kesulitan Penggunaan	Promosi dan Pemesanan Paket Perawatan
KS	0%	52%	8%
K	0%	16%	6%
C	10%	14%	10%
B	60%	14%	60%
BS	26%	4%	16%

## SIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal, dapat disimpulkan bahwa :

1. Dengan adanya aplikasi berbasis web di K-cube family karaoke, *customer* dapat melakukan *booking online* dimana dan kapan saja secara langsung melalui *websit* dan harus datang lagi ke K-cube family karaoke. Sehingga meningkatkan efektivitas dan fleksibilitas antara *customer* dan K-cube family karaoke.
2. Dengan adanya aplikasi *booking online* serta kritik dan saran di K-cube family karaoke ini akan lebih memudahkan masyarakat dalam mencari informasi tentang harga dan informasi setiap tipe *room*. serta dengan adanya media kritik dan saran *customer* dapat menyampaikan secara langsung kekurangan dari pelayanan yang diberikan karyawan K-cube

family karaoke sehingga dapat ditingkatkan lagi pelayanan di K-cube family karaoke.

3. Dengan adanya aplikasi *booking online* serta kritik dan saran yang meningkatkan efektivitas dan fleksibilitas baik dari pelayanan maupun kualitas antara *customer* dan K-cube family karaoke sehingga dapat meningkatkan kepuasan *customer* yang bertujuan pada loyalitas *customer*

### Saran

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis memberikan saran yang kiranya dapat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan di K-cube family karaoke. Saran saran tersebut antara lain :

1. Diharapkan karyawan administrasi agar dapat mengimplementasikan dan mengelola aplikasi ini dengan baik dengan melakukan uji coba dan analisa terhadap aplikasi *booking online* serta kritik dan saran berbasis web menggunakan PHP dan *database MySQL* perlu dilakukan sehingga apabila ada kekurangan dapat dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Sebelum aplikasi pengolahan data *booking online* serta kritik dan diimplementasikan dan dioperasikan, sebaiknya diadakan pelatihan terlebih dahulu untuk karyawan administrasi K-cube family karaoke yang akan menggunakan aplikasi ini agar terhindar dari kesalahan dan kekeliruan dalam melakukan proses pengolahan data.
3. Diharapkan peneliti berikutnya melengkapi system ini dengan

pengisian dan pengolahan  
kuisisioner kepuasan pelanggan

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amin, A. M., & Hendra, H. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Lazada. Co. Id. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 1(1), 78-89.
- Anharudin, A., Fernando, D., & Putri, N. K. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi E-Booking Ruang Karaoke Berbasis Web. *INFOTECH journal*, 4(2), 56-61.
- Christian, K. R. (2020). *Perancangan Aplikasi Pemesanan Kue Pada Lia Bakery Berbasis Android* (Doctoral dissertation, Universitas Dinamika Bangsa).
- Marcallina, D., & Wahyuningsih, D. (2016). Penerapan E-commerce dengan Metode Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website (Studi Kasus: Gudang Distro Palembang). *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 5(1), 40-47.
- Putra, K. D. K., Piarsa, I. N., & Sukarsa, I. M. (2020). Geographic Information System for Booking Beauty Salon and Barber Shop with an Android-Based ECRM Approach. *Scientific Journal of Informatics*, 7(1), 52-65.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19).
- Rahayu, F., & Irawan, H. (2019). Perancangan Sistem Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Guna Membantu Meningkatkan Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus: Lembaga Pendidikan Kumon. *IDEALIS: InDonEsiA journal Information System*, 2(4), 205-212.
- Rahmat, H. (2015). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Lampu Philips (Studi Kasus Pada Mahasiswa Telkom University). *E c o d Emi c A ., III*(1), 305-310.  
<https://doaj.org/article/700ed6e64b1941608a3db96cecf2ecd7>
- Setiawan, O., Simorangkir, E. S., & Purwati, A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Relationship Marketing terhadap Keputusan Pembelian Produk di PT Asaba Pekanbaru. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 1(1), 64-77.
- Setyaleksana, B. Y., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 46(1), 45-51.
- Talón-Ballester, P., González-Serrano, L., Soguero-Ruiz, C., Muñoz-Romero, S., & Rojo-Álvarez, J. L. (2018). Using big data from Customer Relationship Management information systems to determine the client profile in the hotel sector. *Tourism Management*, 68, 187-197.
- Vianita, R., Sukamto, A. S., & Perwitasari, A. (2017). Aplikasi Kotak Saran Digital Di Rumah Sakit Berbasis Android. *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 5(4), 236-240.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., Davalos, J. P. C., & Espinosa, I. L. (2009). *Marketing de servicios*.