

**PENGARUH WEBSITE CRM DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN WIFI CYBERNET  
DI KABUPATEN GRESIK MENGGUNAKAN  
FRAMEWORK PIECES**

**SKRIPSI**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Disusun Oleh:**

**MOHAMMAD SYAHRUL SIRAJUDDIN**

**09010620007**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Mohammad Syahrul Sirajuddin

NIM : 09010620007

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2020

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "PENGARUH WEBSITE CRM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN WIFI CYBERNET DI KABUPATEN GRESIK MENGGUNAKAN FRAMEWORK PIECES". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 20 Desember 2024

Yang menyatakan,



(Mohammad Syahrul Sirajuddin)

NIM. 09010620007

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : Mohammad Syahrul Sirajuddin

NIM : 09010620007

JUDUL : PENGARUH WEBSITE CRM DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN WIFI  
CYBERNET DI KABUPATEN GRESIK MENGGUNAKAN  
FRAMEWORK PIECES

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan.

Surabaya, 12 Desember 2024

Dosen Pembimbing 1



(Faris Muslihul Amin, M.Kom.)

NIP. 198808132014031001

Dosen Pembimbing 2



(Mujib Ridwan, S.Kom., M.T.)

NIP. 198804272014031004

## PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Mohammad Syahrul Sirajuddin ini telah dipertahankan  
di depan tim penguji skripsi  
di Surabaya, 23 Desember 2024

Mengesahkan,  
Dewan Penguji

Dosen Penguji 1



(Dr. Yusuf Amrozi, M.MT.)  
NIP. 197607032008011014

Dosen Penguji 2



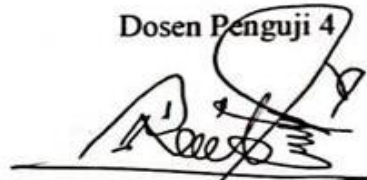
(Mohammad Khusnu Milad, M.MT.)  
NIP. 197901292014031002

Dosen Penguji 3



(Faris Muslihul Amir, M.Kom.)  
NIP. 198808132014031001

Dosen Penguji 4



(Mujib Ridwan, S.Kom., M.T.)  
NIP. 198604272014031004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Sunan Ampel Surabaya



(Dr. A. Saepul Hamdani, M.Pd)  
NIP. 196507312000031002



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MOHAMMAD SYAHRUL SIRAJUDDIN  
NIM : 09010620007  
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi  
E-mail address : raju.sirajudin87@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

PENGARUH WEBSITE CRM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN LAYANAN WIFI CYBERNET DI KABUPATEN GRESIK

MENGGUNAKAN FRAMEWORK PIECES

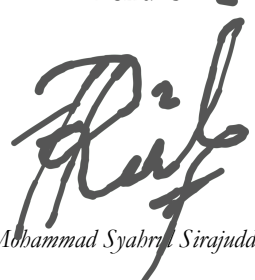
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 Januari 2025

Penulis

(  
  
)  
Mohammad Syahrul Sirajuddin

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH WEBSITE CRM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN WIFI CYBERNET DI KABUPATEN GRESIK MENGGUNAKAN FRAMEWORK PIECES**

**Oleh:**

**Mohammad Syahrul Sirajuddin**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan Cybernet WiFi di Kecamatan Duduksampeyan dipengaruhi oleh penggunaan situs web CRM dan kualitas layanan. Pelanggan Cybernet WiFi diberikan kuesioner untuk diisi sebagai bagian dari metodologi penelitian kuantitatif. Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis data dan menentukan bagaimana setiap variabel independen - seperti kualitas layanan dan penggunaan situs web CRM - berhubungan dengan variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Efektivitas sistem situs web CRM dan kualitas layanan dalam memenuhi harapan pelanggan dinilai dengan menggunakan metodologi PIECES Framework (Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Service). Temuan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh penggunaan situs web CRM dan kualitas layanan yang diberikan, dengan yang pertama memiliki dampak yang lebih besar. Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, temuan ini menyarankan bisnis untuk meningkatkan kinerja situs web CRM dan menjunjung tinggi konsistensi dalam kualitas layanan.

**Kata kunci: Website CRM, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kerangka Kerja PIECES, Regresi Linier Berganda, Penelitian Kuantitatif.**

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF WEBSITE CRM AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF CYBERNET WIFI SERVICES IN GRESIK DISTRICT USING THE PIECES FRAMEWORK**

**By:**

**Mohammad Syahrul Sirajuddin**

The purpose of this study is to examine how customer satisfaction with Cybernet WiFi services in Duduksampeyan District is impacted by the use of the CRM website and service quality. Customers of Cybernet WiFi were given questionnaires to complete as part of the quantitative research methodology. Multiple linear regression was used to analyze the data and determine how each independent variable—such as service quality and CRM website usage—relates to the dependent variable, which is customer satisfaction. The CRM website system's efficacy and service quality in fulfilling customer expectations were assessed using the PIECES Framework (Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Service) methodology. The findings indicate that customer satisfaction is greatly impacted by both the use of CRM websites and the caliber of the services provided, with the former having a greater impact. To boost customer satisfaction and loyalty, the findings advise businesses to enhance CRM website performance and uphold consistency in service quality.

**Keywords: CRM Website, Service Quality, Customer Satisfaction, PIECES Framework, Multiple Linear Regression, Quantitative Research.**

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Dasar Teori .....	14
2.2.1 Sistem Informasi.....	14
2.2.2 Customer Relationship Management (CRM) .....	15
2.2.3 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2.4 Kualitas Layanan .....	17
2.2.5 WIFI.....	18
2.2.6 Website .....	19
2.2.7 Framework PIECES.....	20
2.2.8 Metode Kuantitatif .....	21
2.3 Profil Website CRM.....	21
2.4 Variabel Penelitian .....	28
2.5 Integrasi Keilmuan .....	29



BAB III .....	31
METODOLOGI PENELITIAN .....	31
3.1    Metode Penelitian .....	31
3.2    Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.2.1    Populasi .....	33
3.2.2    Sampel .....	33
3.2.3    Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.3    Instrumen Penelitian .....	35
3.4    Identifikasi Masalah .....	36
3.5    Studi Literatur .....	36
3.6    Pengembangan Hipotesis .....	37
3.7    Analisis dan Pengolahan Data .....	38
3.7.1    Uji Validitas .....	38
3.7.2    Uji Realibilitas .....	38
3.7.3    Uji Normalitas .....	39
3.7.4    Framework PIECES .....	39
BAB IV .....	40
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	40
4.1    Hasil Penelitian .....	40
4.1.1    Deskripsi Responden .....	41
4.2    Hasil Uji Validitas .....	43
4.2.1    Hasil Uji Validitas Website CRM (X1) .....	43
4.2.2    Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X2) .....	43
4.2.3    Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	44
4.3    Hasil Uji Realibilitas .....	44
4.4    Hasil Uji Asumsi Klasik .....	45
4.4.1    Uji Normalitas .....	45
4.4.2    Uji Multikolinearitas .....	45
4.4.3    Uji Heteroskedastistas .....	46
4.5    Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
4.5.1    Uji Koefisien Determinasi .....	47
4.5.2    Uji F .....	48
4.5.3    Uji t .....	48
4.6    Hasil Framework PIECES .....	49

4.6.1 Performance .....	49
4.6.2 Information and Data .....	50
4.6.3 Economics.....	51
4.6.4 Control and Security .....	51
4.6.5 Efficiency.....	52
4.6.6 Service .....	53
4.7 Pembahasan .....	54
4.7.1 Pengaruh Website CRM terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan WiFi Cybernet di Kabupaten Gresik.....	54
4.7.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan WiFi Cybernet di Kabupaten Gresik .....	55
4.7.3 Pengaruh Gabungan antara Penggunaan Website CRM dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan WiFi Cybernet di Kabupaten Gresik .....	55
BAB V.....	57
PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	58
LAMPIRAN.....	64
Lampiran 1. Form Kuesioner .....	64
Lampiran 2. Hasil Kuesioner excel.....	69

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

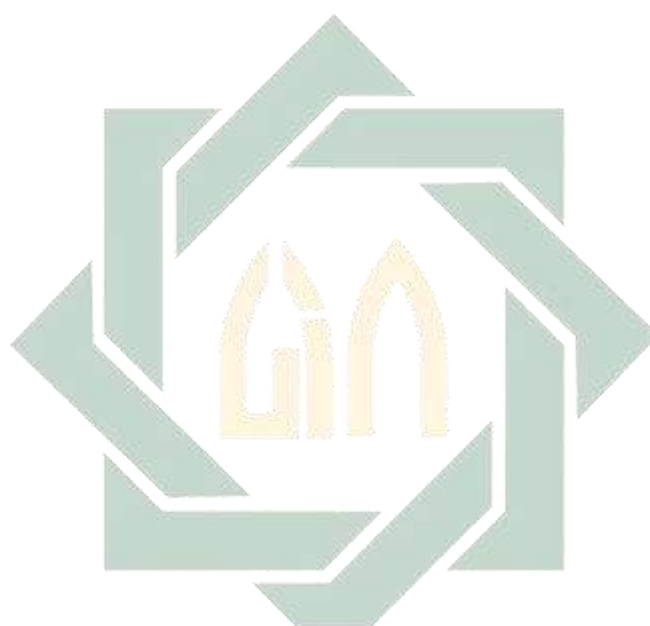
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 3. 1 Jumlah Pelanggan .....	33
Tabel 3. 2 Alternatif Jawaban .....	34
Tabel 3. 3 Tabel Instrumen Penelitian .....	35
Tabel 4. 1 Hasil Penelitian .....	40
Tabel 4. 2 Tabel Uji Validitas .....	43
Tabel 4. 3 Tabel Uji Validitas X2 .....	44
Tabel 4. 4 Tabel Uji Validitas Y .....	44
Tabel 4. 5 Tabel Uji Realibilitas .....	45
Tabel 4. 6 Tabel Uji Normalitas .....	45
Tabel 4. 7 Tabel Uji Multikolinearitas .....	46
Tabel 4. 8 Tabel Uji Heteroskedastistas .....	46
Tabel 4. 9 Analisis Regresi Linear Berganda .....	47
Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinasi .....	47
Tabel 4. 11 Uji F .....	48
Tabel 4. 12 Uji t .....	48
Tabel 4. 13 Tingkat Skala Likert .....	49
Tabel 4. 14 Performance .....	49
Tabel 4. 15 Information dan Data .....	50
Tabel 4. 16 Economics .....	51
Tabel 4. 17 Control and Security .....	51
Tabel 4. 18 Efficiency .....	52
Tabel 4. 19 Services .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Login .....	22
Gambar 2. 2 Dashboard.....	23
Gambar 2. 3 Fitur Status .....	24
Gambar 2. 4 Fitur Network .....	25
Gambar 2. 5 Fitur IPv6 Network Status.....	25
Gambar 2. 6 Fitur IPv6 Network Setup .....	26
Gambar 2. 7 Fitur Wireless .....	26
Gambar 2. 8 Fitur QoS .....	27
Gambar 2. 9 Fitur Firewall.....	27
Gambar 2. 10 Fitur System .....	28
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	32
Gambar 3. 2 Model Penelitian .....	37



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

**DAFTAR PUSTAKA**

- Andi, H. 2021. "Rancang Bangun E-Crm Dengan Pendekatan Framework of Dynamic Berbasis Web." *Jurnal Portal Data* 3 (2): 1–15. <http://portaldata.org/index.php/portaldata/article/view/25>.
- Anggraeni, Riska, and Isma Elan Maulani. 2023. "Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Bisnis Modern." *Jurnal Sosial Teknologi* 3 (2): 94–98. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v3i2.635>.
- Crm, Analisis, Terhadap Loyalitas, and Indihome D I Tanjungpinang. 2023. "Issn :

3025-9495” 2 (6).

- Dirnaeni, Desti, Lies Handrijaningsih, Septi Mariani T.R, and Anisah Anisah. 2021. “Persepsi Kemudahan, Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Melalui.” *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen* 13 (20): 287–303. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v13i2.2203>.
- DS, Arey, and Rangga Sanjaya. 2021. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0.” *Jurnal Komputer Dan Informatika* 9 (2): 214–22. <https://doi.org/10.35508/jicon.v9i2.5273>.
- Dwiyatno, Saleh, Sulistiyono Sulistiyono, Haikal Abdillah, and Rahmat Rahmat. 2022. “Aplikasi Sistem Informasi Akademik Berbasis Web.” *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer* 9 (2): 83–89. <https://doi.org/10.30656/prosisko.v9i2.5387>.
- Hasanov, Jasur, and Haliyana Khalid. 2015. “The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach.” *Procedia Computer Science* 72: 382–89. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.153>.
- Indi Antika Falentina, Eva Silviana Rahmawati, and Lilia Faridatul Fauziah. 2023. “Hubungan Asupan Zat Gizi Makro Dengan Status Gizi Berdasarkan LILA Pada Remaja Putri Di SMA Negeri 2 Dan 4 Kecamatan Tuban.” *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi* 2 (6): 1155–65. <https://doi.org/10.55123/insologi.v2i6.2972>.
- Maharani, Dewi, Fauriatun Helmiah, and Nurul Rahmadani. 2021. “Penyuluhan Manfaat Menggunakan Internet Dan Website Pada Masa Pandemi Covid-19.” *Abdiformatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat Informatika* 1 (1): 1–7. <https://doi.org/10.25008/abdiformatika.v1i1.130>.
- Mamahit, Joseph J, James D.D Massie, and Imelda W.J Ogi. 2022. “Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome (Studi Kasus Perumahan Alandrew Permai Manado).” *Jurnal EMBA* Vol. 10 (No. 4): 1999–2008.

- <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/44628/40619>.
- Melinda, Putri, Joy Nashar Utama Jaya, and Adi Hermawansyah. 2022. "Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Aplikasi Shopee Menggunakan Metode PIECES Framework." *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)* 9 (2): 436. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4049>.
- Mulatsih, Retno, Edi Wahyudi, Andar Sri Sumantri, Edy Yulianto dan M. Kholid Mawardi. Anggita Putri Iriandini, Rika Ampuh Hadiguna, Khairun Nisa, Jurusan Teknik, Industri Fakultas, and Teknik Universitas. 2015. "Indikator Kinerja Logistik Di Pelabuhan Teluk Bayur." *Jurnal Organisasi Dan Manajemen* 23 (2): 151–60.
- Mulyadi. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Giant Di Samarinda." *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman* 3: 4.
- Murad, Suryani, Nara Pristiwa, and Mutia Zahara. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Kota Sigli." *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh* 12 (2). <https://doi.org/10.37598/jimma.v12i2.1609>.
- Musianto, Lukas S. 2002. "Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian." *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha* 4 (2): 123–36. <https://doi.org/10.9744/jmk.4.2.pp.123-136>.
- Ni Wayan Wardani, Ni Kadek Ayu Nirwana, Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum, and Sita Haniyatus Salimah. 2023. "Analisis Kualitas Layanan Dan Pengguna Aplikasi Ovo Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pieces Framework." *Jurnal Manajemen Dan Teknologi Informasi* 13 (2): 123–32. <https://doi.org/10.59819/jmti.v13i2.3205>.
- Novaryatiin, Susi, Syahrída Dian Ard hany, and Siti Aliyah. 2018. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit." *Borneo Journal of Pharmacy* 1 (1): 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>.
- Nuryudayatun, Siti. 2013. "Membangun Kepuasan Pelanggan Dengan Melakukan Customer Understanding." *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi (JBMA)*

I (2): 17–24.

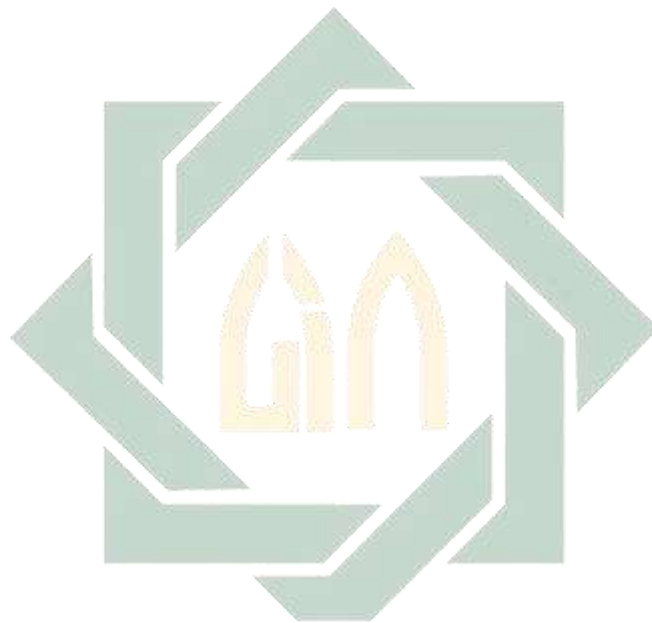
- Pratiwi, Alya Ramadhani, and Dodik Arwin Dermawan. 2021. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan ShopeePay Pada Aplikasi Shopee Di Kota Surabaya).” *Jeisbi* 02 (03): 87–93. <https://www.bareksa.com/>.
- Putra, Rio. 2021. “Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2 (4): 516–24. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>.
- Putri, Nada Dwi Putri Dwi, Dewiana Novitasari, Teguh Yuwono, and Masduki Asbari. 2021. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Journal Of Communication Education* 15 (1): 1267–83. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>.
- Putri Primawanti, Eka, and Hapzi Ali. 2022. “Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) for Business).” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3 (3): 267–85. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.818>.
- Rahmawati, Dewi, Hilmi Aulawi, and Rina Kurniawati. 2023. “Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World.” *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri* 18 (1): 21–32. <https://doi.org/10.14710/jati.18.1.21-32>.
- Ramadhani, Syahri. 2018. “PIECES Framework for Analysis of User Satisfaction Levels and Information System Interests.” *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika* 4 (2).
- Rohmial, Rohmial. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome Pt. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Sumatera Selatan.” *Jurnal Keuangan Dan Bisnis* 20 (2): 56–71. <https://doi.org/10.32524/jkb.v20i2.598>.
- Rosalina, Vidila, and Thoha Nurhadiyan. 2018. “Pemodelan Electronic Customer Relationship Management ( E-Crm ) Pada Rumah Sakit.” *Jurnal PROSISKO*



- 5 (2): 1–5. <http://ejournal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/689>.
- Ryan Kamil, Muhammad, Fahmi Arzalega, and Asrul Sani. 2023. “JBPI-Jurnal Bidang Penelitian Informatika Ciptaan Disebarluaskan Di Bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional Analisis Kualitas Layanan Jaringan Internet Wifi PT.XYZ Dengan Metode QoS (Quality of Service),” 77–88. <https://ejournal.kreatifcemerlang.id/index.php/jbpi>.
- Saputri, Fanny Setiyo, and I Made Sukresna. 2022. “Pengaruh Kualitas Layanan Website, Kemudahan Penggunaan Website, Keamanan Website, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(02), 2022, p.1-17 23 (02): 1–17.
- Schawel, Christian, and Fabian Billing. 2009. “Customer Relationship Management (CRM).” *Top 100 Management Tools* 1: 61–62. [https://doi.org/10.1007/978-3-8349-8185-1\\_19](https://doi.org/10.1007/978-3-8349-8185-1_19).
- Sikki, Nurhaeni, and Nadia Nur Fadilah. 2023. “Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Divisi Service Auto2000 Asia Afrika Bandung.” *Jurnal Digital Bisnis, Modal Manusia, Marketing, Entrepreneurship, Finance, & Strategi Bisnis (Dimensi)* 3 (2): 66. <https://doi.org/10.32897/dimensi.v3i2.2774>.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Technology, Network, Universitas Nusa Mandiri, Universitas Bina, Sarana Informatika, and Penulis Korespondensi. 2022. “Penerapan Customer Relationship Management” 2 (1): 37–43.
- Valentino, Alfredo. 2023. “Perancangan Desain Website Sebagai Media Informasi Wisata Dan Budaya.” *IKONIK: Jurnal Seni Dan Desain* 5 (1): 15. <https://doi.org/10.51804/ijsd.v5i1.1923>.
- Waruwu, Marinu. 2023. “Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method).” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7 (1): 2896–2910.
- Wulandari, Cindi, Elmayati Elmayati, and Yulia Citra. 2020. “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan

Framework Pieces.” *Jurnal Teknologi Informasi Mura* 12 (02): 118–30.  
<https://doi.org/10.32767/jti.v12i02.1042>.

Yahya W, Yohanes. 2015. “Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Pada Perusahaan Dagang.” *Jurnal Penjualan Motor 1* (Bisnis Intelejen): 1–14.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A