

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WEBSITE GEPO MENGGUNAKAN METODE PIECES

Oleh:

Nurul Fitrah¹, Ahyar Muawwal^{2*}, Marlina³

^{1,2,3} Sistem Informasi, STMIK K HARISMA Makassar

e-mail: ¹nurulfitrah_19@kharisma.ac.id, ²ahyar@kharisma.ac.id, ³marlina@kharisma.ac.id

Abstrak: Website Gepo adalah website yang isinya mengenai informasi promo makan dan minuman yang sedang berlangsung. Sampai Saat ini telah mencapai 30 user pengusaha makan dan minuman yang telah bergabung. Rendahnya tingkat pengusaha makan dan minuman yang join melatar belakangi perlunya dilakukan analisis kepuasan pelanggan, khususnya pelanggan pengusaha makan dan minuman yang join ke dalam website tersebut, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode PIECES yang mempunyai 6 variabel untuk mengklasifikasikan masalah. Hasil dari penelitian ini semua variabel mendapatkan predikat puas, dengan nilai rata-rata Performance 3.98, Information 3.96, Economic 4.13, Control 4.06, Efficiency 4.08 dan Service 4.16, akan tetapi pada variabel Information dan Performance mendapatkan nilai rata-rata yang paling rendah, dan di pengujian Performance menggunakan google tools my site juga mendapatkan predikat buruk. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui variabel Performance dan variabel Information harus lebih ditingkatkan lagi, dan untuk variabel Economic, Control, Efficiency dan Service agar bisa dipertahankan nilai kepuasannya.

Kata kunci: Analisis, PIECES, Kualitas, Pelanggan, Website

Abstract: Abstract: The Gepo website is a website that contains information on ongoing food and drink promos. So far, 30 users of food and beverage entrepreneurs have joined. The low level of food and beverage entrepreneurs who join is the background to the need for an analysis of customer satisfaction, especially customers of food and beverage entrepreneurs who join the website, which aims to determine the level of customer satisfaction. In this study, the author uses the PIECES method which has 6 variables to classify the problem. The results of this study all variables get the predicate satisfied, with an average value of Performance 3.98, Information 3.96, Economic 4.13, Control 4.06, Efficiency 4.08 and Service 4.16, but the Information and Performance variables get the lowest average value, and in performance testing using google tools my site also gets a bad predicate. From the results of this study, it can be seen that the Performance and Information variables must be further improved, and the Economic, Control, Efficiency and Service variables in order to maintain the satisfaction value.

Keywords: Analysis, PIECES, Quality, Customer, Website

1. PENDAHULUAN

Website Gepo adalah website yang menyediakan informasi mengenai promo makan dan minuman yang sedang berlangsung. Pada website Get Promo terdapat informasi alamat offline storenya untuk mempermudah mengetahui alamatnya. Website Gepo dapat diakses melalui situs (<https://gepppo.com/>). Pengusaha makanan dan minuman melakukan join ke

* Corresponding author : Ahyar Muawwal (ahyar@kharisma.ac.id)

dalam website dengan cara membuat akun terlebih dahulu menggunakan email untuk mendapat kode verifikasi. Website Get Promo merupakan website yang dibuat pada akhir tahun 2021. Sampai saat ini telah mencapai 30 user pengusaha makan dan minum yang telah bergabung untuk mempromosikan promo makan dan minumannya. Rendahnya tingkat pengusaha makanan dan minuman yang join dalam website Get Promo melatar belakangi perlunya dilakukan analisis kepuasan pelanggan, khususnya pelanggan pengusaha makan dan minum yang join ke dalam website tersebut, yang tujuannya untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran mengenai kualitas website, sehingga mengetahui kekurangan dan kelebihan website tersebut, yang mungkin menjadi alasan kurangnya pengusaha makan dan minuman yang join. Dilihat dari kurangnya user pengusaha makan dan minuman yang join, sepertinya pelanggan pengusaha makan dan minuman merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada.

Metode PIECES digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan, terdapat beberapa alasan penulis menggunakan metode PIECES, karena dapat mengetahui tingkat performance website, mengetahui seberapa akurat kualitas informasi dari sistem dan mengetahui peningkatan kualitas sistem secara keseluruhan dalam hal kepuasan pengguna. PIECES merupakan metode untuk mengklasifikasikan masalah ke dalam 6 kategori.

Menurut jurnal "Analisis dan Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan Cerdas Amikom Resource Center Dengan Metode Pieces Framework" disimpulkan bahwa Sistem Informasi adalah salah satu bagian dari pesatnya perkembangan informasi, tentunya sistem yang digunakan memiliki kelebihan dan kekurangan. yang perlu diperbarui agar sistem dapat bekerja secara efektif dan efisien[1].

Kepuasan pengguna atau tidak dapat menjadi umpan balik bagi pengembang portal di masa depan. PIECES adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai apakah suatu sistem sudah memiliki kesesuaian dengan tujuan dibangunnya[2].

Metode PIECES bertujuan untuk mengidentifikasi masalah. Metode ini dikenal dengan analisis PIECES (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service). Untuk menganalisis suatu sistem informasi menggunakan PIECES, ada 6 aspek penilaian yang harus ditekankan, yaitu:

1. Kinerja adalah untuk melihat seberapa handal sistem informasi dalam kinerjanya sesuai dengan tujuan pengembangan sistem informasi tersebut.
2. Informasi adalah untuk mengetahui seberapa akurat kualitas informasi dari sistem melalui input data hingga output.
3. Ekonomi adalah yang menganalisis bagaimana biaya yang digunakan dalam pengoperasian sistem serta nilai tambah dari manfaat selama sistem tersebut digunakan.
4. Pengendalian adalah pengukuran suatu sistem informasi melalui pengendalian dalam mendeteksi kesalahan atau kecurangan yang telah terjadi.
5. Efisiensi merupakan ukuran efisiensi sistem informasi selama proses berlangsung.

6. Layanan adalah yang mengevaluasi layanan untuk meningkatkan kualitas sistem secara keseluruhan dalam hal kepuasan pengguna[3].

PIECES adalah metode analisis untuk mengoreksi atau meningkatkan sistem informasi untuk pengambilan keputusan dalam suatu organisasi[4].

2. METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan sumber data primer, data yang didapat secara langsung dengan melihat website dan juga dari penyebaran kuesioner yang disebarakan kepada responden menggunakan google forms[5].

B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan ialah kuesioner, dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya [6]. Penyebaran kuesioner online kepada responden melalui google forms yang dikirimkan ke alamat email yang digunakan untuk memverifikasi akunnya. Populasi diambil dari 30 User pengusaha makanan dan minuman yang bergabung di Website Gepo atau Get Promo. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Menurut (Sugiyono,dalam Fitria dan Ariva 2018) teknik sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel dimana semua anggota populasi dijadikan sampel[7]. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi yang kecil.

C. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan ialah analisis deskriptif, untuk menentukan nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna dengan menerapkan metode Likert untuk penentuan proporsi pada teori Kaplan & Norton.

Skala likert adalah variabel yang akan diukur sebagai variabel indikator. Kemudian indikator tersebut digunakan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono,2007:86)[8]. Berikut rumus rata-rata untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna menurut metode Likert:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (1)$$

Dimana RK adalah rata-rata kepuasan, JSK adalah jumlah skor kuesioner, dan JK adalah jumlah kuesioner[9].

Tabel 1: Skala Likert[9]

Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sedangkan untuk menentukan proposisi menggunakan teori kaplan dan Norton.

Tabel 2: Range Nilai[9]

Range Nilai	Keterangan Predikat	Predikat Kepuasan
1 – 1.79	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas
1.8 - 2.59	Tidak Setuju	Tidak Puas
2.6 - 3.39	Cukup Setuju	Cukup Puas
3.4 - 4.19	Setuju	Puas
4.2 - 5	Sangat Setuju	Sangat Puas

Tabel 3: Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Kode	Pertanyaan
Performance	A1	Cara Penggunaan website sangat mudah dimengerti.
	A2	Dapat merespon instruksi-instruksi pembatalan perintah dengan cepat.
Information	B1	Penyajian Informasi yang sangat detail.
	B2	Apakah fitur maps sangat membantu memberitahukan kepada user, alamat offline storenya.
Economic	C1	Apakah dengan bergabung di Gepo sangat meningkatkan penjualan?
	C2	Cukup murah jika ingin berlangganan.
Control	D1	Saat menggunakan website, user merasa aman.
	D2	Dengan adanya fitur lupa password, user merasa sangat terbantu.
	D3	Akun Gepo bisa digunakan di dua perangkat yang berbeda di waktu bersamaan dan merasa sangat terbantu.
Efficiency	E1	User merasa sangat dimudahkan karena website bisa diakses hp dan komputer.
	E2	Website menyediakan menu sesuai dengan kebutuhan user.

Variabel	Kode	Pertanyaan
Service	F1	Semua layanan yang disediakan pada website Gepo sangat membantu dan mempermudah user.
	F2	Website Gepo tidak pernah mengalami error yang menyebabkan menu-menu layanan terganggu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidak valid di setiap pertanyaan menggunakan aplikasi SPSS. Menurut Sugiyono dinyatakan valid atau tidak berdasarkan nilai r -hitung dan r -tabel, Jika nilai r - hitung $\geq r$ - tabel maka kuesioner dinyatakan valid. Jika nilai r - hitung $\leq r$ - tabel maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

Nilai r - tabel didapat dengan $df=N-2$ dengan peluang salah atau sampling Error 5% = 0,05[10]. Pada penelitian ini menggunakan 30 user, Jadi $df=30-2 = 28$. R_{tabel} 0.374 . Rumus Uji Validitas sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (2)$$

Dimana r_{xy} adalah indeks validitas, X adalah jumlah skor setiap pertanyaan, Y adalah jumlah skor setiap responden, dan n adalah banyaknya data[11].

Tabel 4: Hasil Uji Validitas

[Sumber: Olah Data]

Kode	Rhitung	Rtabel 5%	Keterangan
A1	0.895	0.374	Valid
A2	0.875	0.374	Valid
B1	0.788	0.374	Valid
B2	0.796	0.374	Valid
C1	0.957	0.374	Valid
C2	0.950	0.374	Valid
D1	0.925	0.374	Valid
D2	0.546	0.374	Valid
D3	0.925	0.374	Valid
E1	0.730	0.374	Valid
E2	0.865	0.374	Valid
F1	0.709	0.374	Valid
F2	0.730	0.374	Valid

Berdasarkan dari hasil pengujian uji validitas pada Tabel 4, disimpulkan dari semua pertanyaan kuesioner nilai r hitung \geq r tabel yang artinya semua pertanyaan dinyatakan valid

3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui instrumen penelitian dapat dipercaya atau tidak. Uji reliabilitas dilakukan dengan menerapkan teknik Cronbach Alpha. Rumus Cronbach Alpha sebagai berikut:

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (3)$$

Dimana r_i adalah reliability instrument, k adalah banyaknya butir pertanyaan, σ_b adalah jumlah varians item, dan σ_t adalah jumlah varians total [11].

Tabel 5: Hasil Uji Reliabilitas

[Sumber: Olah Data]

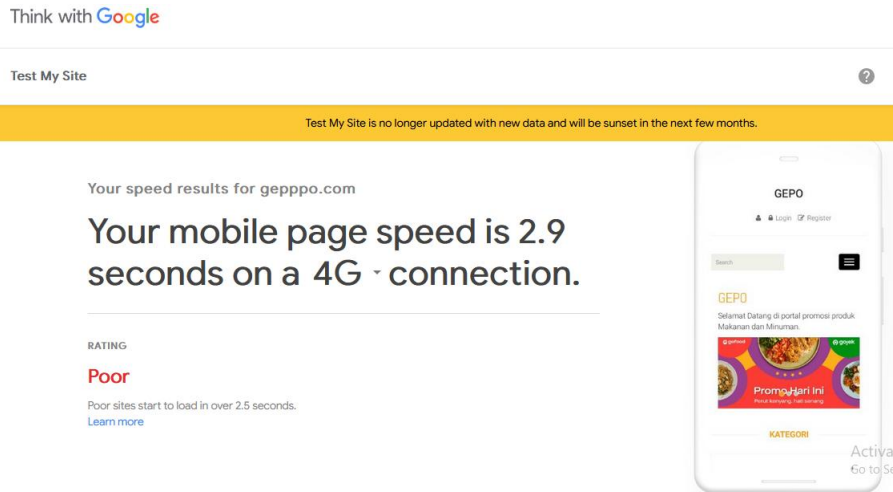
Variabel	Cronbach Alpha	Rtable	Keterangan
Performance	0.723	0.374	Reliabel
Information	0.405	0.374	Reliabel
Economic	0.899	0.374	Reliabel
Control	0.754	0.374	Reliabel
Efficiency	0.431	0.374	Reliabel
Service	0.891	0.374	Reliabel

Dilihat pada Tabel 5, bahwa nilai Cronbach Alpha pada ke 6 variabel, Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Servis \geq r table yang artinya semua pertanyaan dinyatakan reliabel.

3.3. Perhitungan Metode PIECES

1. Performance

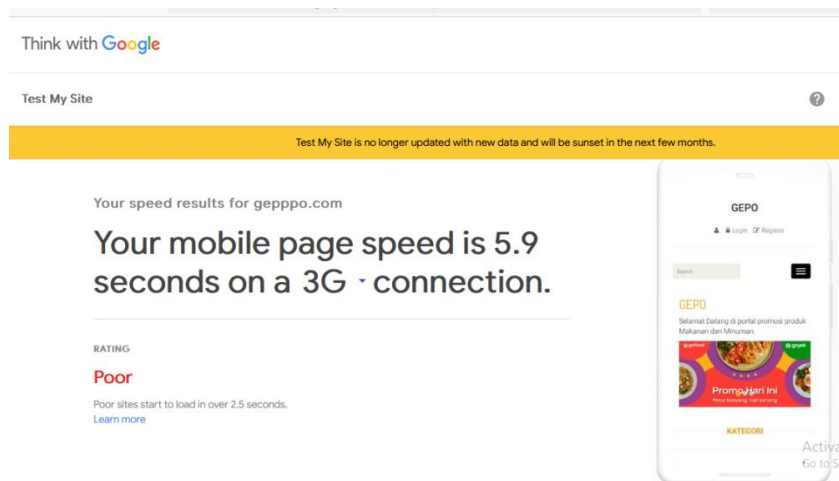
Pada penelitian ini, penulis juga menggunakan google tools my site, untuk menghitung kecepatan halaman website Gepo. Google tools my site dapat diakses melalui link situs (<https://www.thinkwithgoogle.com/feature/testmysite/>).



Gambar 1. Kecepatan Halaman Website Koneksi 4G

[Sumber: Google Tools My Site]

Dilihat dari Gambar 1, kecepatan halaman website Gepo menggunakan jaringan 4G membutuhkan waktu selama 2.9 detik yang termasuk dalam peringkat buruk. Situs yang buruk mulai dimuat dalam waktu lebih dari 2,5 detik.



Gambar 2. Kecepatan Halaman Website Koneksi 3G

[Sumber: Google Tools My Site]

Pada Gambar 2 adalah kecepatan halaman website menggunakan jaringan 3G, dimana membutuhkan waktu selama 5.9 detik termasuk kedalam peringkat buruk. Rentang Waktu 0-1 detik baik, 1-2,5 detik perlu ditingkatkan dan 2,5 detik dan lebih tinggi adalah buruk.

Tabel 6: Hasil Kuesioner Performance

[Sumber: Olah Data]

Kode	SS	S	N	TS	STS
A1	2	24	4	0	0
A2	3	25	2	0	0
Jumlah	5	49	6	0	0

$$RK = \frac{(5*5)+(4*49)+(3*6)(2*0)(1*0)}{60}$$

$$RK = \frac{239}{60} = 3.98$$

Pada perhitungan nilai rata-rata variabel Performance mendapat nilai rata-rata 3.98, artinya user puas dengan layanan yang ada pada website Gepo atau Get Promo.

2. Information

Tabel 7: Hasil Kuesioner Information

[Sumber: Olah Data]

Kode	SS	S	N	TS	STS
B1	1	26	3	0	0
B2	2	26	2	0	0
Jumlah	3	52	5	0	0

$$RK = \frac{(5*3)+(4*52)+(3*5)(2*0)(1*0)}{60}$$

$$RK = \frac{238}{60} = 3.96$$

Pada variabel Information mendapatkan predikat puas. Dengan nilai hasil perhitungan rata-rata ialah 3.96, yang artinya user puas dengan layanan yang disediakan oleh website Gepo atau get Promo.

3. Economic

Tabel 8: Hasil Kuesioner Economic

[Sumber: Olah Data]

Kode	SS	S	N	TS	STS
C1	6	22	2	0	0
C2	6	22	2	0	0
Jumlah	12	44	4	0	0

$$RK = \frac{(5*12)+(4*44)+(3*4)(2*0)(1*0)}{60}$$

$$RK = \frac{248}{60} = 4.13$$

Pada variabel Economic mendapat predikat puas. Dari hasil perhitungan nilai rata-rata, diperoleh nilai 4.13, artinya user puas dengan layanan yang disediakan oleh website Gepo atau Get Promo.

4. Control

Tabel 9: Hasil Kuesioner Control

[Sumber: Olah Data]

Kode	SS	S	N	TS	STS
D1	4	24	2	0	0
D2	1	28	1	0	0
D3	5	24	1	0	0
Jumlah	10	76	4	0	0

$$RK = \frac{(5*10)+(4*76)+(3*4)(2*0)(1*0)}{90}$$

$$RK = \frac{366}{90} = 4.06$$

Pada perhitungan nilai rata-rata variabel Control mendapat nilai sebesar 4.06. Nilai tersebut berada pada kategori puas, yang artinya user puas dengan layanan yang disediakan oleh website Gepo atau Get Promo.

5. Efficiency

Tabel 10: Hasil Kuesioner Efficiency

[Sumber: Olah Data]

Kode	SS	S	N	TS	STS
E1	2	27	1	0	0
E2	4	26	0	0	0
Jumlah	6	53	1	0	0

$$RK = \frac{(5*6)+(4*53)+(3*1)(2*0)(1*0)}{60}$$

$$RK = \frac{245}{60} = 4.08$$

Pada perhitungan nilai rata-rata variabel Efficiency, tidak berbeda jauh dengan hasil nilai perhitungan nilai rata-rata variabel Control, Variabel Efficiency mendapat nilai rata-rata sebesar 4.08, nilai tersebut berada pada kategori predikat puas, yang artinya user puas dengan layanan yang disediakan oleh website Gepo atau Get Promo.

6. Service

Tabel 11: Hasil Kuesioner Service

[Sumber: Olah Data]

Kode	SS	S	N	TS	STS
F1	4	26	0	0	0
F2	6	24	0	0	0
Jumlah	10	50	0	0	0

$$RK = \frac{(5 \cdot 10) + (4 \cdot 50) + (3 \cdot 0) + (2 \cdot 0) + (1 \cdot 0)}{60}$$

$$RK = \frac{366}{60} = 4.16$$

Pada perhitungan nilai rata-rata variabel Service mendapat predikat puas, dengan hasil nilai rata-rata mencapai sebesar 4.16, yang artinya user puas dengan layanan yang disediakan oleh website Gepo atau Get Promo.

3.4. Hasil

Tabel 12: Tabulasi Tingkat Kepuasan

[Sumber: Olah Data]

Variabel	Rata-rata	Keterangan Predikat	Predikat
Performance	3.98	Setuju	Puas
Information	3.96	Setuju	Puas
Economic	4.13	Setuju	Puas
Control	4.06	Setuju	Puas
Efficiency	4.08	Setuju	Puas
Service	4.16	Setuju	Puas

Setelah perhitungan PIECES dilakukan, dapat dilihat pada Tabel 12. Semua variabel mendapatkan keterangan predikat setuju dan predikat puas pada perhitungan nilai rata-rata. Akan tetapi pada variabel Information mendapat nilai rata-rata yang paling sedikit yaitu hanya sebesar 3.96, dan variabel Performance juga tidak berbeda jauh yaitu mencapai sebesar 3.98. Sedangkan untuk variabel Service mendapat nilai rata-rata yang paling tinggi diantara ke 6 variabel tersebut yaitu 4.16, variabel Economic dengan nilai rata-rata kedua tertinggi sebesar 4.13, variabel Efficiency dengan mendapat nilai 4.08 dan variabel Control dengan nilai sebesar 4.06.

4. KESIMPULAN

Setelah penelitian ini dilakukan dapat disimpulkan, bahwa variabel Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service mendapatkan tingkat predikat yang sama pada perhitungan metode PIECES. Variabel Service mendapatkan nilai rata-rata yang paling tinggi yaitu 4.16 dengan mendapatkan predikat puas, variabel Economic mencapai nilai rata-rata 4.13 dengan mendapatkan predikat puas, Efficiency mencapai nilai rata-rata 4.08 dengan mendapatkan predikat puas, variabel Control mencapai nilai rata-rata 4.06 dengan mendapatkan predikat puas, variabel Performance dengan mendapatkan nilai rata-rata kedua terendah yaitu 3.98 dengan mendapat predikat puas, dan di pengujian google tools my site mendapat predikat buruk, dan yang paling rendah adalah variabel Information dengan nilai rata-rata 3.96 dengan mendapatkan predikat puas. Jadi tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada website Gepo menggunakan metode PIECES berada pada tingkat predikat puas, artinya pengguna website puas dengan layanan yang ada pada website Gepo. Meskipun variabel Performance dan Information mendapatkan nilai rata-rata yang rendah.

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil penarikan kesimpulan, saran dari penulis agar website Gepo meningkatkan lagi nilai kepuasannya pada ke 6 variabel tersebut, sehingga mencapai predikat sangat puas, terutama pada variabel Information dan Performance untuk lebih ditingkatkan lagi karena mendapat nilai rata-rata yang paling rendah.

REFERENCE

- [1] N. Huda and M. Megawaty, "Analisis Kinerja Website Dinas Komunikasi dan Informatika Menggunakan Metode Pieces," *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 10, no. 2, pp. 155–161, 2021, doi: 10.32736/sisfokom.v10i2.1018.
- [2] D. W. T. Putra, H. Bulkis, P. Mandarani, and A. Syahrani, "Metode Pieces Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Akademik," *J. Sains dan Teknol. J. Keilmuan dan Apl. Teknol. Ind.*, vol. 21, no. 1, p. 50, 2021, doi: 10.36275/stsp.v21i1.360.
- [3] M. Lestari, E. Haryani, and T. Wahyono, "Analisis Kelayakan Sistem Informasi Akademik Universitas Menggunakan PIECES dan TELOS," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 373–380, 2021, doi: 10.28932/jutisi.v7i2.3612.
- [4] F. Situmorang and J. Manurung, "Startup Application System in New Employee Recruitment Using Pieces Method (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service)," *J. Teknol. Komput.*, vol. 14, no. 2, pp. 162–169, 2020, [Online]. Available: <http://login.seaninstitute.org/index.php/Login> □ 162Journalhomepage:<http://login.seaninstitute.org/index.php/Login>
- [5] A. A. Prasetyo and D. Wahyuni, "Analisis Kinerja Website Studentsite Universitas Gunadarma Menggunakan Metode Pieces," vol. 3, pp. 1–14, 2021.
- [6] S. Wicaksono and N. Hadinata, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Ujian Sekolah Menggunakan E-xam Caraka pada SMA Bina Jaya Palembang Menggunakan Metode PIECES," *Bina Darma Conf. Comput. Sci.*, vol. 2, no. 4, pp. 283–292, 2020.
- [7] A. Suba'i and P. Joni, "Analisis Pemanfaatan Private Cloud Storage Sebagai Sentralisasi Data Menggunakan Metode Pieces Pada UPTD BLKI Palembang," *PalComTech*, pp. 1–80, 2020, [Online]. Available: <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/200/5/BAB V.pdf>

- [8] N. Huda, "Analisis Kinerja Website Pt Pln (Persero) Menggunakan Metode Pieces," *Sistemasi*, vol. 8, no. 1, pp. 78–89, 2019, doi: DOI: <https://doi.org/10.32520/stmsi.v8i1>.
- [9] E. Setyaningsih, E. Ismawan, and T. Hidayat, "Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Balikpapan," *STMIK Borneo Int.*, vol. 3, no. 1, pp. 33–38, 2019.
- [10] W. Priyadi, "Analisis Website Menggunakan Metode PIECES di PT Majapahit Teknologi Nusantara," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 19, no. 4, pp. 575–587, 2020, doi: 10.32409/jikstik.19.4.335.
- [11] Hermansyah, O. Veza, and N. Hernuning, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online Shop Gic," *J. Ind. Kreat.*, vol. 4, no. 01, pp. 37–44, 2020, doi: 10.36352/jik.v4i01.56.