

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* SEBAGAI
UPAYA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DI SEKOLAH
MENGUNAKAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC*
(Studi Kasus TK Tunas Harapan Surabaya)**

SKRIPSI

**Oleh :
LAELA NURUL QOMARIYAH
NIM. 17650040**



**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2021**

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* SEBAGAI
UPAYA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DI SEKOLAH
MENGUNAKAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC*
(Studi Kasus TK Tunas Harapan Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada:
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)**

**Oleh :
LAELA NURUL QOMARIYAH
NIM. 17650040**

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* SEBAGAI
UPAYA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DI SEKOLAH
MENGUNAKAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC*
(Studi Kasus TK Tunas Harapan Surabaya)**

SKRIPSI

Oleh :
LAELA NURUL QOMARIYAH
NIM. 17650040

Telah Diperiksa dan Disetujui untuk Diuji
Tanggal: 10 Desember 2021

Dosen Pembimbing I



Dr. Muhammad Faisal, M. T
NIP. 19740510 200501 1 007

Dosen Pembimbing II



Dr. Fachrul Kurniawan, M. MT
NIP. 19771020 200912 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Informatika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang




Dr. Fachrul Kurniawan, M. MT
NIP. 19771020 200912 1 001





HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* SEBAGAI
UPAYA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DI SEKOLAH
MENGUNAKAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC*
(Studi Kasus TK Tunas Harapan Surabaya)**

SKRIPSI

Oleh :
LAELA NURUL QOMARIYAH
NIM. 17650040

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
Tanggal : 15 Desember 2021

	Susunan Dewan Penguji	
Penguji Utama	: <u>Ajib Hanani, M. T</u> NIDT. 19840731 20160801 1 076	()
Ketua Penguji	: <u>Syahiduz Zaman, M. Kom</u> NIP. 19700502 200501 1 005	()
Sekretaris Penguji	: <u>Dr. Muhammad Faisal, M. T</u> NIP. 19740510 200501 1 007	()
Anggota Penguji	: <u>Dr. Fachrul Kurniawan, M. MT</u> NIP. 19771020 200912 1 001	()

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Informatika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Fachrul Kurniawan, M. MT
NIP. 19771020 200912 1 001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Laela Nurul Qomariyah

NIM : 17650040

Jurusan : Teknik Informatika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Judul Skripsi : Penerapan *Customer Relationship Management* sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan di Sekolah menggunakan *Framework of Dynamic* (Studi Kasus TK Tunas Harapan Surabaya)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan data, tulisan, atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Malang, 15 Desember 2021



METERAI
TEMPEL
D3700A/KS41013721
Laela Nurul Qomariyah
NIM 17650040

HALAMAN MOTTO

“If other people can do it, I should be able to do it too”

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِ الْمُرْسَلِينَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

“Segala puji hanya bagi Allah, tuhan semesta alam, kepada-Nya kita meminta pertolongan baik terhadap urusan dunia maupun agama, sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabat beliau”.

Penulis persembahkan sebuah karya ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Mathori dan Mama Hasanah yang selalu memberikan doa tiada henti, memberikan dukungan penuh, serta memotivasi penulis hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi.
2. Kedua adik penulis, Nainatun Aisyah dan Nasywah Keisyah Az-Zahra serta keluarga di rumah yang selalu memberikan doa dan dukungan.
3. Dosen pembimbing Dr. Muhammad Faisal, M. T yang telah sabar dan meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, dan masukan kepada penulis selama penyusunan skripsi berlangsung hingga selesai.
4. Dosen penguji Ajib Hanani, M. T dan Syahiduz Zaman, M. Kom, yang telah memberikan saran dan kritik kepada penulis dalam serangkaian ujian seminar proposal, ujian seminar hasil dan ujian skripsi secara profesional.
5. Seluruh dosen dan jajaran staf Jurusan Teknik Informatika yang memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.

6. Rofi'ul Hasanah dan Fitria Zahrotun Nisa' yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
7. Keluarga Teknik Informatika, terutama teman-teman Unocore angkatan 17 yang telah memberikan doa dan semangat.

Penulis ucapkan *jazakumullah khairan katsiiraa* semoga selalu diridhoi dan dilindungi Allah Subhanahu Wata'ala. Amin Allahumma Amin.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah memberikan limpahan nikmat, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Penerapan *Customer Relationship Management* Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Menggunakan *Framework of Dynamic*” (Studi Kasus TK Tunas Harapan Surabaya). Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan menempuh ujian sarjana komputer jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pengerjaan tugas akhir ini melibatkan banyak pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Mathori dan Mama Hasanah selaku orang tua penulis yang selalu mendoakan buah hatinya tanpa mengenal lelah hingga diberi kelancaran sampai akhir.
2. Prof. Dr. M. Zainuddin, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Dr. Sri Harini, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Dr. Fachrul Kurniawan, M. MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

5. Dr. Muhammad Faisal, M. T dan Dr. Fachrul Kurniawan, M. MT, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi.
6. Ajib Hanani, M. T dan Syahiduz Zaman, M. Kom, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan kritik kepada penulis dalam serangkaian ujian seminar proposal, ujian seminar hasil dan ujian skripsi secara profesional.
7. Erna Rusianawati, selaku Kepala Sekolah TK Tunas Harapan dan guru-guru TK Tunas Harapan yang telah bersedia memberikan data.
8. Seluruh santriwati Pondok Pesantren Miftahul Huda, Pondok Pesantren Darussalam, dan Pondok Pesantren Al-Hidayah 2 yang telah terlibat dalam penulisan skripsi
9. Teman-teman seperjuangan, dan sahabat-sahabat yang memberikan dukungan penuh serta doa.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam menyusun tugas akhir yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca khususnya bagi penulis.

Malang, 15 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
ملخص	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pernyataan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Batasan Masalah	10
1.5 Manfaat penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Definisi Customer Relationship Management	11
2.1.2 Fase Customer Relationship Management	12
2.1.3 Pelanggan	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	13
2.1.6 Manfaat Penerapan Customer Relationship Management di Lembaga Pendidikan	14
2.1.7 Framework of Dynamic	15
2.2 Penelitian Terkait	15
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi Penelitian	21
3.2 Metode Penelitian	21
3.2.1 Metode Observasi (pengamatan secara langsung)	21
3.2.2 Metode Wawancara	22
3.2.3 Kuesioner	22
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.4 Variabel dan Atribut Penelitian	23
3.4.1 Klasifikasi Atribut dan Variabel Penelitian	23
3.5 Jenis Penelitian	26
3.6 Pengumpulan Data	26

3.6.1 Sumber Data	26
3.7 Uji Validitas	27
3.8 Uji Reliabilitas.....	27
3.9 Service Quality (Servqual)	28
3.10 Importance Performance Analysis	31
3.11 Desain Penelitian	34
3.12 Rancangan Sistem	36
BAB IV UJI COBA DAN HASIL PEMBAHASAN	40
4.1 Profil Lembaga Pendidikan TK Tunas Harapan	40
4.1.1 Sejarah	40
4.1.2 Visi Misi dan Tujuan	40
4.2 Pembahasan	41
4.3 Data Pengujian	48
4.4 Deskripsi Responden	49
4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.5 Hasil Pengujian.....	52
4.5.1 Hasil Perhitungan Rekapitulasi Harapan dan Kenyataan	52
4.5.2 Hasil Uji Validitas	53
4.5.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
4.5.4 Hasil Perhitungan Nilai Harapan	55
4.5.5 Perhitungan Nilai Kenyataan	56
4.5.6 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	57
4.5.7 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Per Item Pernyataan.....	59
4.5.8 Menghitung Tingkat Kesesuaian Total (Tki) antara Xi dan Yi	60
4.5.9 Hasil Perhitungan Nilai GAP Berdasarkan Lima Dimensi Servqual ...	61
4.5.10 Hasil Perhitungan Diagram IPA (Importance Performance Analysis).....	62
4.6 Analisis Hasil	66
4.7 Integrasi Islam	73
BAB V.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pendaftar TK Tunas Harapan 2010-2021	2
Tabel 1. 2 Data penerimaan Siswa Baru Kelurahan Kupang Krajan.....	3
Tabel 2. 1 Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya	18
Tabel 3. 1 Ukuran alternatif jawaban kuesioner	22
Tabel 3. 2 Variabel dan Atribut Penelitian	24
Tabel 4. 1 Rincian Tabel Penyebaran Kuesioner.....	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan (Harapan) Responden	52
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan (Kenyataan) Responden.....	52
Tabel 4. 7 Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Harapan).....	53
Tabel 4. 8 Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Kenyataan).....	54
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (Harapan).....	55
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan (Kenyataan).....	55
Tabel 4. 11 Nilai Tingkat Kepentingan (Harapan) Responden	56
Tabel 4. 12 Nilai Kepuasan (Kenyataan) Responden	57
Tabel 4. 13 Nilai Servqual Score GAP	58
Tabel 4. 14 Tingkat Kesesuaian Total	59
Tabel 4. 15 Tingkat Kesesuaian Kategori.....	60
Tabel 4. 16 Tingkat Kesesuaian Total (Tki) antara Xi dan Yi	60
Tabel 4. 17 Nilai GAP Berdasarkan lima Dimensi Servqual	61
Tabel 4. 18 Item Pernyataan Kuadran Satu	64
Tabel 4. 19 Item Pernyataan Kuadran Dua.....	64
Tabel 4. 20 Item Pernyataan Kuadran Tiga	65
Tabel 4. 21 Item Pernyataan Kuadran Empat	65
Tabel 4. 22 Integrasi Framework of Dynamic CRM	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pendaftar TK Tunas Harapan 2010-2021.....	3
Gambar 1. 2 Data Penerimaan Siswa Baru Kelurahan Kupang Krajan.....	5
Gambar 1. 3 Alur Permasalahan	8
Gambar 3. 1 Model Konseptual Kualitas Layanan.....	30
Gambar 3. 2 Model Dasar Kualitas Layanan.....	30
Gambar 3. 3 Skema Diagram IPA	33
Gambar 3. 4 Desain Penelitian	34
Gambar 3. 5 Use Case Administrator	37
Gambar 3. 6 Use Case User	38
Gambar 3. 7 Diagram Activity	39
Gambar 4. 1 Halaman Login.....	42
Gambar 4. 2 Halaman Home	42
Gambar 4. 3 Halaman Profil	43
Gambar 4. 4 Halaman Galeri	43
Gambar 4. 5 Halaman Prestasi.....	44
Gambar 4. 6 Halaman Data.....	45
Gambar 4. 7 Halaman Info Pendaftaran	45
Gambar 4. 8 Halaman Kontak	46
Gambar 4. 9 Halaman Data Alumni	46
Gambar 4. 10 Halaman Data Murid.....	47
Gambar 4. 11 Halaman Data Guru	47
Gambar 4. 12 Halaman Kuesioner.....	48
Gambar 4. 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4. 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Gambar 4. 15 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Gambar 4. 16 Diagram Importance Performance Analysis	63
Gambar 4. 17 Integrasi Framework of Dynamic CRM	66
Gambar 4. 18 Halaman Alur Pengajuan Bantuan.....	67

ABSTRAK

Qomariyah, Laela Nurul. 2021. **Penerapan *Customer Relationship Management* sebagai upaya untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sekolah Menggunakan *Framework of Dynamic* (Studi Kasus TK Tunas Harapan).** Skripsi. Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing (I) Dr. Muhammad Faisal, M. T Pembimbing (II) Dr. Fachrul Kurniawan

Kata kunci: *Customer Relationship Management, Framework of Dynamic, Service Quality, Importance Performance Analysis*, Kualitas Pelayanan

Sekolah TK Tunas Harapan mengalami penurunan jumlah pendaftar di tiga tahun terakhir. Hal ini diketahui dari data penerimaan siswa baru TK Tunas Harapan tahun 2010-2021. Penurunan jumlah pendaftar terjadi karena adanya persaingan antar lembaga pendidikan yang diketahui dari perolehan data keseluruhan TK Kelurahan Kupang Krajan. Hasil pengumpulan diketahui rata-rata 81%. Dikarenakan jumlah rata-rata TK Tunas Harapan berada di atas rata-rata maka TK Tunas Harapan perlu mempertahankan pelanggan. Hal yang perlu dilakukan untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan meningkatkan pelayanan dengan menerapkan *Customer Relationship Management* menggunakan *Framework of Dynamic*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan sumber data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan *framework of Dynamic* untuk melakukan serangkaian tahapan dalam penerapan CRM yang menghasilkan *output* berupa *Relationship Management*. Penelitian ini membuat *website* dengan bahasa pemrograman *python* menggunakan odoo 14. Untuk mengukur seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan pihak sekolah maka diperlukan perhitungan *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*. Data yang diuji berkisar 59 responden setelah diketahui *margin of error* sebesar 10%. Dengan sampel wali murid, pihak sekolah, dan alumni. Hasil perhitungan menggunakan metode *servqual* pada item pernyataan 18 berada di rangking satu dengan nilai gap -0,763 sehingga pada item pernyataan ini belum memuaskan. sedangkan pada item pernyataan 17 berada di rangking terakhir dengan nilai gap -0,034 sehingga pada item ini harus lebih dipertahankan. Hasil perhitungan IPA dapat diketahui kuadran pertama item pernyataan nomor 6,7,15,18. Kuadran dua item pernyataan nomor 1,3,9,11,12,14. Kuadran tiga item pernyataan nomor 4,5,8. Kuadran empat item pernyataan yang termasuk pada kuadran 4 adalah pernyataan nomor 2,10,12,13,17.

ABSTRACT

Qomariyah, Laela Nurul. 2021. **Implementation of Customer Relationship Management as an effort to improve Service Quality in Schools Using the Framework of Dynamic (Case Study of Tunas Harapan Kindergarten)**. Essay. Department of Informatics Engineering Faculty of Science and Technology. Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor (I) Dr. Muhammad Faisal, M. T Advisor (II) Dr. Fachrul Kurniawan

Keywords: Customer Relationship Management, Framework of Dynamic, Service Quality, Importance Performance Analysis, Service Quality

Tunas Harapan Kindergarten has experienced a decline in the number of applicants in the last three years. This is known from the data on new student admissions for Tunas Harapan Kindergarten in 2010-2021. The decrease in the number of registrants occurred due to competition between educational institutions, which is known from the overall data acquisition of the Kupang Krajan Village Kindergarten. The results of the collection are known to be an average of 81%. Because the average number of TK Tunas Harapan is above the average, TK Tunas Harapan needs to retain customers. What needs to be done to retain customers is to improve service by implementing Customer Relationship Management using the Framework of Dynamic. This research uses quantitative research with data sources used in the form of primary and secondary data. This study uses the framework of Dynamic to perform a series of stages in the application of CRM which produces output in the form of Relationship Management. This study makes a website with the python programming language using odoo 14. To measure the quality of service provided by the school, it is necessary to calculate Servqual and Importance Performance Analysis. The data tested ranged from 59 respondents after knowing the margin of error of 10%. With a sample of parents, schools, and alumni. The results of calculations using the servqual method on statement item 18 are ranked first with a gap value of -0.763 so that this statement item is not satisfactory. while the statement item 17 is in the last rank with a gap value of -0.034 so that this item should be more maintained. The results of the IPA calculation can be seen in the first quadrant of statement items numbered 6,7,15,18. Quadrant two statement items numbered 1,3,9,11,12,14. Quadrant three statement item number 4,5,8. Quadrant four statement items included in quadrant 4 are statements number 2,10,12,13,17.

ملخص

قمريه ، ليلى نورول . ٢٠٢١ . تنفيذ إدارة علاقات العملاء كجهد لتحسين جودة الخدمة في المدارس باستخدام إطار ديناميكي (دراسة حالة لروضة تونس هارابان). مقال. قسم هندسة المعلوماتية بكلية العلوم والتكنولوجيا. جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف (الأول) د. محمد فيصل ، م. ت. المستشار (الثاني) د. فخر القرنويان

الكلمات المفتاحية: إدارة علاقات العملاء ، الإطار الديناميكي ، جودة الخدمة ، أهمية تحليل الأداء ، جودة الخدمة

شهدت روضة أطفال تونس هارابان انخفاضًا في عدد المتقدمين في السنوات الثلاث الماضية. هذا معروف من البيانات الخاصة بقبول الطلاب الجدد في روضة أطفال تونس هارابان في ٢٠١٠ - ٢٠٢١. حدث الانخفاض في عدد المسجلين بسبب المنافسة بين المؤسسات التعليمية ، وهو ما يُعرف من الحصول على البيانات الإجمالية لروضة Kupang Krajan من المعروف أن نتائج المجموعة بلغت في المتوسط ٨١٪ نظرًا لأن متوسط عدد تونس حرفان أعلى من المتوسط ، تحتاج تونس حرفان إلى الاحتفاظ بالعملاء. ما يجب القيام به للاحتفاظ بالعملاء هو تحسين الخدمة من خلال تنفيذ إدارة علاقات العملاء باستخدام إطار العمل الديناميكي. يستخدم هذا البحث البحث الكمي مع مصادر البيانات المستخدمة في شكل بيانات أولية وثانوية. تستخدم هذه الدراسة إطار العمل الديناميكي لأداء سلسلة من المراحل في تطبيق CRM والتي تنتج مخرجات في شكل إدارة العلاقات. تقوم هذه الدراسة بإنشاء موقع ويب بلغة برمجة python باستخدام odoo ١٤ . لقياس جودة الخدمة التي تقدمها المدرسة ، من الضروري حساب *Servqual* (جودة الخدمة) وتحليل أداء الأهمية. وتراوحت البيانات المختبرة من ٥٩ مستجيبًا بعد معرفة هامش الخطأ ١٠٪. مع عينة من أولياء الأمور والمدارس والخريجين. يتم ترتيب نتائج العمليات الحسابية باستخدام طريقة *servqual* في بند البيان ١٨ في المرتبة الأولى بقيمة فجوة قدرها -٧٦٣، بحيث لا يكون عنصر البيان هذا مرضيًا. بينما يكون بند البيان ١٧ في الترتيب الأخير بقيمة فجوة قدرها -٠،٣٤، بحيث يجب الحفاظ على هذا العنصر بشكل أكبر. يمكن رؤية نتائج حساب IPA في الربع الأول من عناصر البيان المرقمة ١٨، ١٥، ٧، ٦. الربع الثاني عناصر البيان مرقمة ١٤، ١٢، ١١، ٩، ٣، ١. الربع الثالث بيان رقم البند ٨، ٥، ٤. الربع الأربعة عناصر البيان المدرجة في الربع هي البيانات رقم ١٧، ١٣، ١٢، ١٠، ٢٠

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menjalin hubungan dengan masyarakat atau dikenal dengan hubungan masyarakat (humas) merupakan strategi efektif yang diterapkan dalam dunia bisnis khususnya penyedia jasa. Adanya hubungan dengan masyarakat maka penyedia jasa dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang diberikan maka akan berbanding lurus dengan tingkat loyalitas pelanggan (Dewa & Setyohadi, 2017). Loyalitas Pelanggan dapat diartikan sebagai aset yang besar bagi setiap penyedia jasa maupun perusahaan agar dapat mempertahankan pelanggan. Salah satu keunggulan untuk meningkatkan layanan pelanggan adalah dengan menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) (Hamidin, 2008).

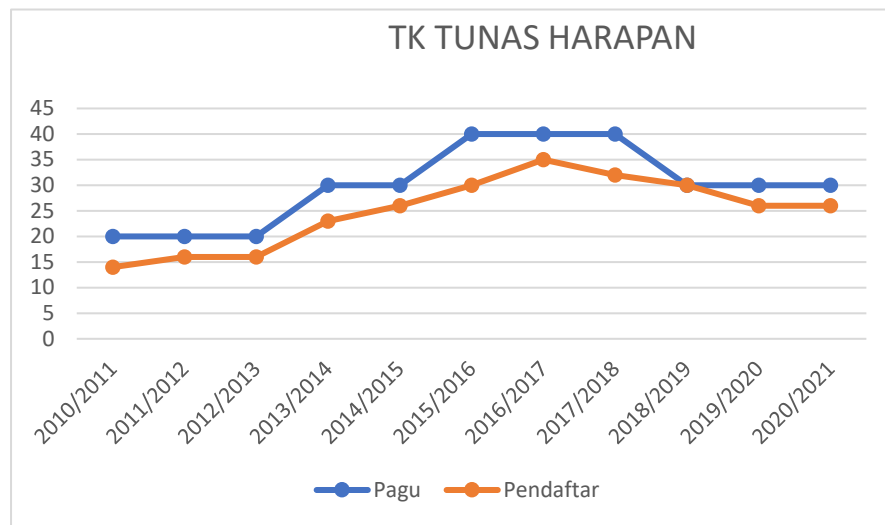
CRM adalah sistem yang dikembangkan untuk meningkatkan perusahaan agar dapat menjalin hubungan dengan para pelanggan. Upaya untuk mempertahankan pelanggan yaitu dengan memberikan gift (bingkisan) setiap pelanggan melakukan transaksi (Permatasari & Firniawati, 2019). Proses agar dapat mengembangkan pelanggan maka diperlukannya fokus yang jelas pada setiap atribut agar mendapatkan nilai sehingga pelanggan akan loyal. Pengukuran CRM ada empat yaitu teknologi, proses, data, informasi serta manusia (sumber daya manusia). Tujuan penerapan CRM yaitu untuk mencapai kepuasan konsumen.

Konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga melakukan transaksi secara berulang-ulang dalam hal ini maka terwujudlah loyalitas pelanggan. Berikut ini adalah tabel jumlah pendaftar TK Tunas Harapan 2010-2021

Tabel 1. 1 Jumlah Pendaftar TK Tunas Harapan 2010-2021

Tahun Ajaran	Pagu	Pendaftar	Rata-Rata
2010/2011	20	14	70%
2011/2012	20	16	80%
2012/2013	20	16	80%
2013/2014	30	23	77%
2014/2015	30	26	87%
2015/2016	40	30	75%
2016/2017	40	35	88%
2017/2018	40	32	80%
2018/2019	30	30	100%
2019/2020	30	26	87%
2020/2021	30	26	87%
Jumlah	330	274	83%

Pada tabel diatas telah dijelaskan bahwa jumlah rata-rata sekolah TK Tunas Harapan adalah 83% dan rata-rata pendaftar pada tahun 2011, 2012, 2013, 2014, 2016, dan 2018 berada di bawah rata-rata. Sehingga hal ini maka perlu adanya peningkatan pelayanan agar jumlah pendaftar tetap berada di atas rata-rata. Berikut ini disajikan jumlah pendaftar penerimaan siswa baru pada tahun 2010 – 2021 dalam bentuk grafik seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. 1 Jumlah Pendaftar TK Tunas Harapan 2010-2021

Berdasarkan pada grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah pendaftar di TK Tunas Harapan mengalami penurunan pada tahun 2018-2021. Penurunan jumlah pendaftar ini disebabkan karena terjadinya persaingan antar lembaga pendidikan. Hal ini dapat diketahui dari hasil pengumpulan data jumlah pendaftar penerimaan siswa baru yang diperoleh dari keseluruhan TK di Kelurahan Kupang Krajan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. 2 Data penerimaan Siswa Baru Kelurahan Kupang Krajan
Sumber Ketua Gugus Depan VI dan VII (2021)

Tahun Ajaran	TK1	TK2	TK3	TK4	TK5	TK6	TK7	TK8
2010/2011	70	95	40	73	60	70	95	50
2011/2012	75	99	45	83	55	80	100	60
2012/2013	77	98	65	100	67	80	97	50
2013/2014	87	100	67	88	77	77	98	50
2014/2015	98	87	73	88	85	87	98	67
2015/2016	88	87	67	80	63	75	99	60
2016/2017	82	99	77	98	73	88	95	67
2017/2018	83	97	84	97	100	80	85	70
2018/2019	83	98	86	83	92	100	80	80
2019/2020	90	97	80	94	83	87	78	65
2020/2021	86	94	78	85	82	87	72	50
							Rata-Rata	81%

Keterangan

TK 1 = Budi Luhur

TK 2 = Matahari

TK 3 = Tunas Kartika

TK 4 = Nurul Huda

TK 5 = Siswa Tama

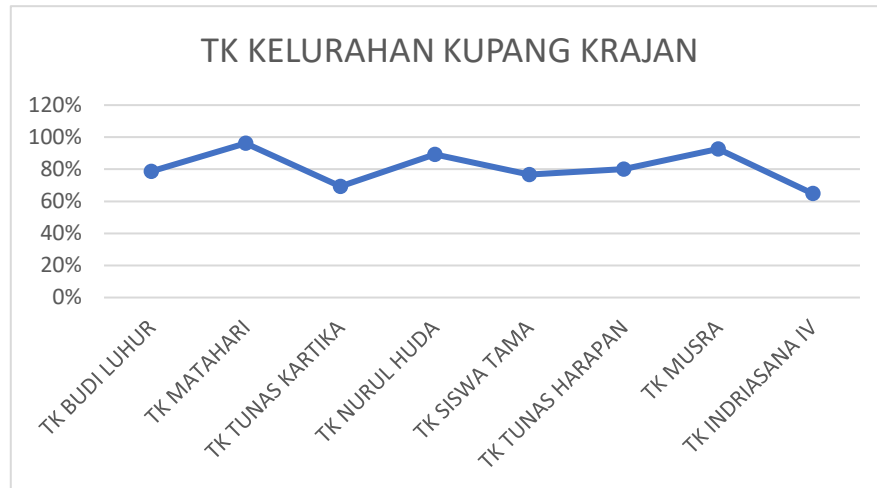
TK 6 = Tunas Harapan

TK 7 = Musra

TK 8 = Indriasana IV

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengumpulan data keseluruhan TK di Kelurahan Kupang Krajan dapat diketahui rata-rata 81% dan TK Tunas Harapan berada di atas rata-rata yaitu 83%. Dikarenakan jumlah rata-rata TK Tunas Harapan berada di atas rata-rata maka TK Tunas Harapan perlu

mempertahankan pelanggan. Berikut ini adalah hasil pengumpulan data dari semua TK di Kelurahan Kupang Krajan dalam bentuk grafik :



Gambar 1. 2 Data Penerimaan Siswa Baru Kelurahan Kupang Krajan Sumber Ketua Gugus Depan VI dan VII (2021)

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan seiring berkembangnya lembaga pendidikan maka persaingan yang terjadi semakin ketat, untuk mengantisipasi hal tersebut maka setiap lembaga pendidikan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Meningkatnya persaingan terkait penerimaan siswa baru di TK untuk wilayah Kelurahan Kupang Krajan khususnya TK Tunas Harapan terjadi penurunan pada jumlah pendaftar di tahun 2018-2021 maka diperlukan penerapan CRM untuk meningkatkan pelayanan dan mempertahankan pelanggan. Penerapan CRM ini apabila dilakukan maka akan dapat menimbulkan dampak yang positif. Korelasi yang baik diantara kedua belah pihak maka akan mewujudkan adanya kesetiaan, kenyamanan, penyesuaian dan saling mengerti sebab keduanya beranggapan sama-sama saling menguntungkan dan tidak merasa khawatir dengan layanan yang telah diberikan oleh pihak sekolah. CRM adalah sistem yang dikembangkan untuk meningkatkan perusahaan agar dapat menjalin

hubungan dengan para pelanggan. Upaya untuk mempertahankan pelanggan yaitu dengan memberikan *gift* (bingkisan) setiap pelanggan melakukan transaksi (Permatasari & Firniawati, 2019). Penerapan CRM difokuskan terhadap wali murid dan alumni serta pihak sekolah. Proses agar dapat mengembangkan pelanggan maka diperlukannya fokus yang jelas pada setiap atribut agar mendapatkan nilai sehingga pelanggan akan loyal. Pengukuran CRM ada empat yaitu teknologi, proses, data, informasi serta manusia (sumber daya manusia).

CRM didukung beberapa aspek dengan menggunakan tiga fase CRM yaitu: (1) *Acquire* (mencari pelanggan baru. (2) *Enhance* (meningkatkan kemampuan agar dapat menghasilkan keuntungan). (3) *Retain* (mempertahankan pelanggan). Setelah fase CRM diterapkan langkah selanjutnya adalah dengan menerapkan tahapan CRM menggunakan *framework of dynamic* yang berfokus pada tiga hal yaitu 1) Informasi dari pelanggan 2) Informasi untuk pelanggan serta 3) Informasi oleh pelanggan. Implementasi CRM memiliki tujuan untuk mencapai kepuasan konsumen. Apabila konsumen merasa puas maka akan melakukan transaksi secara berulang-ulang sehingga mewujudkan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan hal penting yang harus diperhatikan sebab jika pelanggan loyal terhadap penyedia jasa, maka pelanggan akan memasarkan dan mempromosikan produk perusahaan ke orang-orang terdekat dan lingkungan sekitar (Febrianingtyas et al., 2014). Hal ini dapat memungkinkan pelanggan tidak akan berpaling ke penyedia jasa lainnya. Apabila strategi CRM dapat dilakukan dengan baik, maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Strategi CRM tidak hanya berfokus pada dunia bisnis, tetapi juga dapat diterapkan di lembaga pendidikan. Pendidikan disebut sebagai sarana untuk menjadikan seseorang terbebas dari kebodohan seperti halnya pola pikir yang sempit sehingga dapat mengakibatkan mudahnya tertipu. Semakin tinggi pendidikan yang ditempuh maka semakin tinggi pula derajatnya. Seperti yang terkandung dalam QS. Al-Fatir 35:28 Allah SWT berfirman:

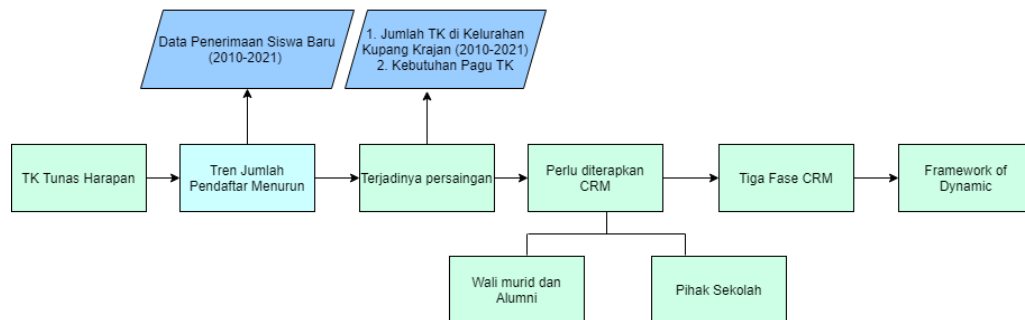
وَمِنَ النَّاسِ وَالْأَنْعَامِ وَالِدُّوَابِّ وَالْأَنْعَامِ مُخْتَلِفٌ أَلْوَانُهُ كَذَلِكَ إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ غَفُورٌ

“Dan demikian (pula) di antara manusia, makhluk bergerak yang bernyawa dan hewan-hewan ternak ada yang bermacam-macam warnanya (dan jenisnya). Di antara hamba-hamba Allah yang takut kepada-Nya, hanyalah para ulama. Sungguh, Allah Maha Perkasa, Maha Pengampun” (Qs. Al- Fatir 35:28).

Dalam kitab Minhaj Al-Abidin pembahasan pertama kali yakni masalah pentingnya ilmu bagi para pencari ilmu. Ilmu dan ibadah adalah dua mutiara. Sebab, langit dan bumi serta segala isinya diciptakan, para nabi yang diutus, kitab-kitab suci yang diturunkan, buku-buku yang dikarang, dan orang-orang alim yang mengajar ilmunya, para penceramah yang berdakwah adalah semata-mata hanya untuk dua hal yakni ilmu dan ibadah (Minhaj Al-Abidin).

Lembaga pendidikan tidak hanya berfokus untuk memberikan pelayanan yang baik, tetapi sekolah juga dituntut untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Penerapan CRM dalam dunia bisnis dan pendidikan sangat berbeda. Berikut ini adalah perbedaan antara CRM perusahaan dengan lembaga pendidikan. Fitur CRM adalah *framework of Dynamic* yang menjelaskan rangkaian tahapan dalam menerapkan dan membangun CRM. Informasi yang diperoleh dari *customer* adalah bagian terpenting dari substantif. Sehingga *output* yang dihasilkan berupa

Relationship Commitment yaitu suatu hubungan yang dapat memberikan pelayanan dan mendapatkan keuntungan di setiap perusahaan yang berfokus pada tiga hal yaitu 1) Informasi dari pelanggan 2) Informasi untuk pelanggan serta 3) Informasi oleh pelanggan (Mujiastuti & Haryani, 2014).



Gambar 1. 3 Alur Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menulis penelitian dengan judul **PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DI SEKOLAH MENGGUNAKAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC***. Hasil dari penelitian ini diharapkan agar mampu mempertahankan pelanggan dan meningkatkan pelayanan sehingga dapat menciptakan hubungan antara pihak sekolah dengan orang tua/wali murid, baik dari segi penyampaian informasi ataupun pelayanan dan dapat meningkatkan jumlah pendaftar sehingga dapat menghasilkan profit atau keuntungan serta nantinya berdampak pada terciptanya kepuasan pelanggan.

1.2 Pernyataan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Jumlah pendaftar menurun
2. Terjadinya persaingan antar sekolah TK di Wilayah Kelurahan Kupang Krajan
3. Sekolah belum maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan (wali murid dan alumni) sehingga terjadinya sulitnya komunikasi antara pihak sekolah dan wali murid
4. Penyampaian informasi dilakukan secara manual dengan menggunakan buku penghubung antara guru dan wali murid, sehingga informasi yang disampaikan kurang lengkap

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membangun hubungan dengan para pelanggan agar terciptanya rasa puas dan mendapatkan keuntungan di antara kedua pihak dengan menerapkan *Framework of Dynamic CRM*
2. Untuk meningkatkan pelayanan di Sekolah dengan pembuatan aplikasi CRM berbasis *website* agar dapat memudahkan para pelanggan dalam mengakses informasi Sekolah
3. Untuk mengetahui seberapa besar perbedaan antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (kenyataan) atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menggunakan metode *servqual*

4. Untuk mengetahui faktor penyebab utama dari masing-masing atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode IPA

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data TK yang dijadikan bahan acuan dari tahun 2010-2021
2. Hanya berfokus pada humas antara pihak sekolah, wali murid dan alumni
3. Penerapan CRM menggunakan *Framework of Dynamic* dan Metode perhitungan tingkat kepuasan hanya berfokus pada *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*
4. Aplikasi CRM ini berbasis *website* agar dapat memudahkan para pelanggan untuk mendapatkan informasi

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan pemahaman secara mendalam dengan menerapkan CRM menggunakan *Framework of Dynamic* yang diterapkan di lembaga pendidikan. Dan dapat bermanfaat untuk memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya, dengan menerapkan CRM menggunakan *Framework of Dynamic* yang diterapkan di lembaga pendidikan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Customer Relationship Management

Customer Relationship Management adalah istilah industri informasi untuk metodologi, perangkat lunak, dan digunakan untuk membantu perusahaan dalam mengelola hubungan dengan pelanggan dengan cara terorganisir (Buttle, 2009). CRM lebih ditekankan pada strategi pelanggan yang dirancang untuk membangun nilai basis pelanggan dengan satu pelanggan pada satu waktu atau dengan kelompok yang terdefinisi dengan baik (Kotler, 2017). Definisi lain dari *Customer Relationship Management* adalah strategi bisnis yang mengintegrasikan fungsi internal eksternal dan proses untuk menciptakan *rating* dari pelanggan serta menciptakan keadaan *win win situation* dengan melalui serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terperinci dengan tujuan untuk menciptakan loyalitas pelanggan serta pelanggan tidak berpaling ke pesaing. Sehingga inti dari adanya CRM ini adalah membangun ikatan yang kuat dengan pelanggan agar dapat memaksimalkan pelayanan untuk para pelanggan. (Carissa et al., 2014)

Menurut (Susilowati & Suryana, 2012) *Customer Relationship Management* memiliki tiga aspek diantaranya adalah :

1. *Customer* = pelanggan yang dapat menghasilkan profit bagi suatu organisasi menggunakan layanan barang dan jasa. *customer* di Lembaga Pendidikan adalah murid dan wali murid.
2. *Relationship* = hubungan antara *customer* dengan pihak bisnis yang berupa komunikasi maupun tatap muka yang terjadi dalam jangka waktu pendek maupun jangka panjang, yang dilakukan secara terus menerus. Apabila *customer* menggunakan jasa secara terus menerus artinya *customer* memiliki rasa percaya dengan layanan yang diberikan.
3. *Management* = semua jenis informasi yang hanya diperoleh dari *customer* guna untuk mengetahui kebiasaan para pelanggan, sehingga nantinya dapat memberikan rating dalam meningkatkan pelayanan yang dibuat agar dapat bersaing dengan pesaing lain.

2.1.2 Fase Customer Relationship Management

Menurut (Kalakota & Robinson, 2000) *Customer Relationship Management* memiliki 3 fase diantaranya adalah :

1. *Acquire* adalah mencari pelanggan baru dengan memberikan berbagai macam informasi, pelayanan, pengaksesan, inovasi terbaru, serta pelayanan yang baik.
2. *Enhance* adalah meningkatkan kemampuan agar dapat menghasilkan keuntungan dari pelanggan serta meningkatkan pelanggan. Perusahaan dituntut untuk menjalin hubungan dengan para pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik ke pelanggan.

3. *Retain* adalah mempertahankan pelanggan sehingga dapat memberikan keuntungan. Pada fase ini disebut sebagai usaha agar mendapatkan loyalitas pelanggan dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.1.3 Pelanggan

Menurut (Mujiastuti & Haryani, 2014) Pelanggan dapat dikatakan sebagai semua khalayak masyarakat yang memiliki wewenang untuk menuntut suatu perusahaan agar dapat memenuhi standar yang memiliki kualitas tertentu. Oleh sebab itu semua orang dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja perusahaan.

2.1.4 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2000) kepuasan dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa yang didapat dari pelanggan dari hasil perbandingan produk. Menurut Gerson (2004) kepuasan pelanggan adalah harapan pelanggan yang harus terpenuhi atau terlampaui.

2.1.5 Loyalitas Pelanggan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyebutkan bahwa loyalitas adalah bentuk kesetiaan sedangkan loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang mempunyai rasa loyal untuk menciptakan pembelian ulang kemudian memberikan rekomendasi kepada pelanggan baru untuk memakai jasa yang digunakan.

2.1.6 Manfaat Penerapan Customer Relationship Management di Lembaga Pendidikan

Lembaga pendidikan dituntut agar dapat mendapatkan kepercayaan yang didapatkan dari para pelanggan. Dengan menerapkan CRM maka diharapkan agar dapat membantu dalam meningkatkan dan mempertahankan pelanggan serta memberikan beberapa manfaat yang baik agar dapat meningkat pemasaran.

Manfaat CRM dalam dunia pendidikan yaitu (Sunan, 2019) :

- Dapat membantu menawarkan jasa agar dapat memilih pelanggan, kemudian dapat meningkatkan pemasaran agar nantinya dapat merencanakan target apa yang akan dipasarkan di masa depan.
- Dapat membantu meningkatkan kinerja yang dilakukan dengan cara mengoptimalkan pertukaran beberapa informasi baik itu dari layanan dan pengguna yang dilakukan secara efektif.
- Dapat membangun hubungan yang dilakukan secara personal agar terciptanya rasa puas bagi pelanggan dan mendapatkan keuntungan, serta dapat memberikan pelayanan yang baik.
- Dapat memberikan informasi agar dapat mengetahui kebutuhan pelanggan serta dapat membangun terciptanya hubungan yang lebih efektif antar lembaga.

Tujuan CRM adalah untuk menjalin hubungan dengan para pelanggan agar sama-sama mendapatkan keuntungan. Kesimpulan dari beberapa manfaat dari uraian tersebut adalah bahwa dengan menerapkan CRM di lembaga pendidikan

maka pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan para pelanggan.

2.1.7 Framework of Dynamic

Menurut (Park & Kim, 2003) dalam jurnalnya yang berjudul "*A framework of dynamic CRM linking marketing with information strategy*" menyatakan dalam jurnalnya bahwa *Framework of Dynamic* adalah sebuah fitur yang ada di CRM yaitu dengan melakukan serangkaian atau tahapan dalam menerapkan CRM. Informasi yang diperoleh dari *customer* adalah bagian terpenting dari substantif. Sehingga nantinya *output* yang dihasilkan berupa *Relationship Commitment* yaitu suatu hubungan yang dapat memberikan pelayanan dan mendapatkan keuntungan di setiap perusahaan. Jenis informasi pelanggan yaitu: 1) Informasi dari pelanggan 2) Informasi untuk pelanggan serta 3) Informasi oleh pelanggan.

2.2 Penelitian Terkait

(Permatasari & Firniawati, 2019) mengungkapkan dalam jurnalnya yang berjudul "*Membangun Customer Relationship Management (CRM) berbasis website pada Testtube Clothing dan Digital Printing*" menjelaskan bahwa saat ini banyak perusahaan yang dituntut agar dapat memberikan suatu kebutuhan serta keinginan para pelanggan yang disebabkan karena adanya persaingan yang semakin meningkat. Sehingga dalam hal ini diperlukan adanya sebuah strategi bisnis agar dapat memberikan rasa puas pada pelanggan. Hal ini diperlukan adanya penerapan dengan menggunakan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*. Hal ini

dilakukan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Proses yang digunakan yaitu dengan membuat *website* CRM menggunakan metode yang dikembangkan dengan *prototype*. Hasil dari penelitian ini dapat menghasilkan sebuah sistem CRM dalam bentuk *website* sehingga dapat memudahkan para pelanggan untuk mendapatkan informasi sesuai dengan keinginan. Harapannya dengan *website* CRM ini agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai keuntungan dari kedua pihak.

(Susilowati & Suryana, 2012) mengungkapkan dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada perpustakaan STMIK Pringsewu dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa” menjelaskan bahwa perpustakaan di STMIK Pringsewu kebanyakan mahasiswa enggan memanfaatkan perpustakaan, sekalipun upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan seperti peningkatan sarana dan prasarana, penambahan buku-buku referensi sebagai bahan kuliah mahasiswa tetap enggan memanfaatkan fasilitas yang ada. Dari permasalahan diatas maka diperlukan adanya pengelolaan pelayanan di perpustakaan STMIK Pringsewu dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga dapat dijadikan sebagai alat bantu dalam pengelolaan layanan, maka diperlukan adanya pengembangan agar dapat mengembangkan perpustakaan seperti membuat aplikasi perpustakaan *Customer Relationship Management* (CRM). Hasil dari penelitian ini menggunakan metode Analisis *Regresi Berganda* yaitu menggunakan *Software* SPSS untuk *windows* versi 12.0. Dan telah dinyatakan bahwa uji T dan F didapatkan dari $p \text{ value} < \alpha$ ($p < 0,05$) dimana hipotesa nol (H_0) ditolak dan H_1 telah dinyatakan diterima. Variabel bebasnya berupa fasilitas,

penerapan dan administrasi, dan pelayanan. Berdasarkan hasil yang didapat dari analisa tersebut maka dapat disusun *Switching Barrier* atau rintangan pengalihan serta *Voive* yaitu penanganan setiap keluhan pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa yang ada di STMIK Pringsewu.

(Ong & Pambudi, 2014) Menjelaskan dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis” di SPBU Laboratory Ciburung PT Sucofindo (Persero). Dalam penelitian ini menganalisis variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*, *product quality* dan *prince* di SPBU dengan menganalisis IPA dari 30 atribut. Sehingga analisis gap kinerja aktual dan harapan dapat dihasilkan bahwa kinerja SPBU belum memenuhi harapan pelanggan.

(Prananda et al., 2019) Mengungkapkan dalam jurnalnya yang berjudul “Penerapan Metode *Service Quality* (Servqual) untuk peningkatan pelayanan pelanggan”. Dalam penelitian ini kualitas layanan yang menjadi pokok permasalahan diukur dengan *Service Quality* yang membahas tentang dimensi kualitas yakni: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Tahapan pertama yaitu menganalisis kekurangan, kemudian menyebarkan kuesioner. Kemudian hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *tangible* adalah dimensi nilai kualitas terkecil dibandingkan dimensi *assurance*.

(Mujiastuti & Haryani, 2014) mengungkapkan dalam jurnalnya yang berjudul “Aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) dengan metode *Framework of Dynamic*” menjelaskan teknologi informasi adalah suatu kebutuhan

yang sangat diperlukan semua orang. Agar dapat memenuhi kebutuhan teknologi informasi maka diperlukan adanya *Customer Relationship Management (CRM)* dengan menggunakan fitur *Framework of Dynamic* untuk menerapkan CRM. *Framework of Dynamic* adalah serangkaian proses atau tahapan dalam menerapkan CRM. Adapun tujuannya agar dapat memperoleh informasi yang berasal dari *customer* sehingga dapat menghasilkan *output* berupa *relationship commitment* (hubungan yang memiliki komitmen). Sehingga pelanggan akan memiliki rasa loyal terhadap pengguna jasa. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini terbukti membantu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan tingkat kepuasan. Dengan menggunakan *framework of dynamic* maka dapat diterapkan dalam membuat aplikasi CRM.

Tabel 2. 1 Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

No	Pengarang (Tahun)	Penelitian Sebelumnya	Penelitian Saat ini
1	(Permatasari & Firniawati, 2019)	Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem CRM yang berbentuk <i>website</i> dengan menggunakan metode pengembang <i>prototype</i> Gambaran model data menggunakan ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>) dan DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	Penelitian ini menerapkan CRM dengan membuat <i>website</i> menggunakan metode <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> Use Case Diagram dan Activity Diagram
	(Susilowati & Suryana, 2012)	Penelitian digunakan untuk mengembangkan perusahaan Sampel diambil dari seluruh mahasiswa STMIK Pringsewu	Penelitian digunakan untuk meningkatkan pelayanan di Sekolah Sampel diambil dari seluruh wali murid alumni dan pihak sekolah TK Tunas Harapan

		<p>Metode yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan <i>software</i> SPSS for Windows versi 12.0</p> <p>Analisa data dengan berdasarkan <i>switching barrier</i> (rintangan pengalihan) dan <i>voice</i> (penanganan keluhan)</p>	<p>Metode yang digunakan adalah <i>servqual</i> dan API dengan menggunakan <i>software</i> SPSS for windows versi 28.0</p> <p>Analisa data berdasarkan tingkat harapan dan tingkat kenyataan dengan menggunakan 5 dimensi <i>servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i></p>
3	(Ong & Pambudi, 2014)	<p>Pada penelitian ini menggunakan variabel <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, product quality</i> dan <i>prince</i> di SPBU</p> <p>Atribut dalam penelitian sebanyak 35 pernyataan persepsi dan ekspektasi</p> <p>Analisis IPA dapat diketahui ada 13 atribut yang harus lebih ditingkatkan</p>	<p>Pada penelitian ini menggunakan variabel <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, TK Tunas Harapan</i></p> <p>Atribut dalam penelitian sebanyak 18 pernyataan tingkat kenyataan dan harapan</p> <p>Analisis IPA diketahui ada 4 atribut yang difokuskan untuk lebih ditingkatkan</p>
4	(Prananda et al., 2019)	<p>Jenis Penelitian menggunakan penelitian kualitatif dan kuantitatif</p> <p>Nilai bobot dari ukuran alternatif jawaban skala likert dari 1 sampai 5</p> <p>Hasil uji coba dimensi <i>tangible</i> memiliki nilai kualitas terkecil dan hasil uji coba dimensi <i>assurance</i> memiliki nilai kualitas terbesar</p>	<p>Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif yaitu pendekatan untuk menguji teori dengan memeriksa hubungan antar variabel</p> <p>Nilai bobot dari ukuran alternatif jawaban skala likert dari 1 sampai 4</p> <p>Hasil uji coba pada penelitian ini <i>assurance</i> memiliki nilai kualitas terkecil dan <i>responsiveness</i> memiliki nilai kualitas terbesar</p>

5	(Mujiastuti & Haryani, 2014)	<p>Analisis data sistem terdiri dari prosedur pelanggan, prosedur <i>customer service</i>, prosedur marketing dan prosedur admin</p> <p>Hasil dari aplikasi CRM memiliki fitur data pesanan, fitur sms dan <i>gateway</i></p>	<p>Analisis data sistem terdiri dari admin dan user</p> <p>Hasil dari aplikasi CRM memiliki fitur informasi berupa data siswa, alumni dan guru, fitur kuesioner yang dapat digunakan untuk memberikan penilaian untuk dijadikan bahan evaluasi pihak sekolah</p>
---	------------------------------	---	--

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian disebut sebagai tata cara dari setiap kegiatan yang akan dilaksanakan oleh peneliti yang didasari oleh pandangan ideologis dan filosofis, tanggapan yang terjadi, serta isu-isu yang ada. Dari pemaparan tersebut maka dapat diketahui bahwa metode penelitian yaitu memiliki peran penting bagi peneliti. Dengan pemahaman yang ada di metode penelitian maka dapat memudahkan peneliti untuk menentukan jalan kedepannya serta memberikan gambaran yang jelas.

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah TK Tunas Harapan, Jl. Simo Kwagean No.90, Kelurahan Kupang Krajan, Kecamatan Sawahan, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60253.

3.2 Metode Penelitian

Teknik pengumpulan data dibuat agar dapat memperoleh data serta keterangan yang akan digunakan saat penelitian. Berikut ini adalah teknik pengumpulan data diantaranya adalah:

3.2.1 Metode Observasi (pengamatan secara langsung)

Metode Observasi yaitu sebuah metode yang paling sering digunakan oleh peneliti. Observasi disebut sebagai metode untuk melihat fenomena subjek dari

sudut pandang peneliti. Tujuan dari observasi ini agar dapat mengetahui perilaku subjek guru tentang bagaimana proses belajar mengajar.

3.2.2 Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah sebuah metode dalam bentuk pengajuan pernyataan yang akan ditujukan langsung kepada responden. Wawancara ini digunakan untuk mengetahui dan memilih responden sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebagai bahan tambahan data jika angket tersebut kurang jelas.

3.2.3 Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pernyataan secara tertulis berupa jawaban yang disediakan oleh peneliti maupun esai yang nantinya akan diisi oleh responden. Kuesioner pada penelitian ini dibagi melalui dua tahap yaitu diberikan langsung berupa pernyataan tertulis (*offline*) kepada pihak sekolah dan wali murid dan kuesioner *online* berupa *google form* yang ditujukan kepada alumni. Dalam pengukuran responden memiliki opsi jawaban yang terdiri dari 4 pilihan jawaban yang diberikan kepada responden dimana masing-masing jawaban memiliki nilai yang berbeda, sehingga dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3. 1 Ukuran alternatif jawaban kuesioner
Sumber (Helmi et al., 2016)

Pilihan Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Penting / Sangat Setuju	4
Penting / Setuju	3
Tidak Penting / Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Penting	1

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012) telah menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah yang terdiri dari objek dan subjek yang menjelaskan tentang kualitas serta karakteristik yang ada yang nantinya digunakan sebagai bahan acuan untuk dipelajari serta dapat menarik kesimpulan. Berdasarkan penelitian ini yang dianggap populasi adalah seluruh wali murid, pihak sekolah dan alumni TK Tunas Harapan. Sampel adalah bagian dari jumlah serta karakteristik yang ada dalam populasi. Dalam penelitian ini agar dapat mengetahui jumlah sampel yang akan diambil maka diperlukan rumus Slovin yang dikutip dari Hudein Umar (2004:78).

Rumus:

$$n = \frac{N}{1+N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = Besarnya Sampel

N = Besarnya populasi

e = *margin of error* / kesalahan yang dapat ditoleransi

3.4 Variabel dan Atribut Penelitian

3.4.1 Klasifikasi Atribut dan Variabel Penelitian

Tahapan ini dibuat untuk memberikan jawaban dari penilaian yang akan disediakan oleh peneliti yang diajukan oleh responden sebagai tolak ukur atas

kualitas pelayanan di Sekolah TK Tunas Harapan Surabaya. Berikut ini adalah atribut kuesioner yang akan disusun sesuai dengan realita tempat penelitian.

Tabel 3. 2 Variabel dan Atribut Penelitian

No	Variabel	Atribut	Pernyataan
1	Tangible (Berwujud)	<p>Kenyamanan fasilitas dan Gedung</p> <p>Desain interior yang bagus dan bersih</p> <p>Fasilitas bermain yang lengkap</p> <p>Kelengkapan koleksi pendukung sebagai materi pembelajaran</p> <p>Toilet yang bersih</p>	<p>TK Tunas Harapan memiliki kenyamanan fasilitas dan gedung</p> <p>TK Tunas Harapan memiliki desain interior yang bagus dan bersih</p> <p>TK Tunas Harapan memiliki fasilitas bermain yang lengkap</p> <p>TK Tunas Harapan memiliki kelengkapan koleksi pendukung sebagai materi pembelajaran</p> <p>TK Tunas Harapan menyediakan toilet yang bersih</p>
2	Reliability (Kehandalan)	<p>Menerapkan sistem Pendidikan sesuai dengan Standar Pendidikan Nasional</p> <p>Metode pengajaran yang digunakan bervariasi untuk menunjang proses belajar siswa</p> <p>Mengarahkan siswa menjadi disiplin, bertanggung jawab, sopan dan berbudi pekerti yang baik</p> <p>Menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler</p>	<p>TK Tunas Harapan menerapkan sistem Pendidikan sesuai dengan Standar Pendidikan Nasional</p> <p>Guru TK Tunas Harapan menggunakan metode pengajaran yang bervariasi untuk menunjang proses belajar siswa</p> <p>Guru TK Tunas Harapan mengarahkan siswa menjadi disiplin, bertanggung jawab, sopan dan berbudi pekerti yang baik</p>

		<p>pengembangan minat dan bakat siswa</p> <p>Proses belajar mengajar berlangsung secara efektif dan tepat waktu (sesuai dengan jadwal yang ditetapkan)</p>	<p>TK Tunas Harapan menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler pengembangan minat dan bakat siswa</p> <p>Proses belajar mengajar di TK Tunas Harapan berlangsung secara efektif dan tepat waktu (sesuai dengan jadwal yang ditetapkan)</p>
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<p>Memberikan informasi secara cepat dan tepat</p> <p>Cepat dan tanggap terhadap masalah siswa baik secara perorangan maupun keseluruhan</p> <p>Bersedia menerima saran dari siswa dan orang tua / wali murid</p>	<p>TK Tunas Harapan memberikan informasi secara cepat dan tepat</p> <p>Guru TK Tunas Harapan cepat dan tanggap terhadap masalah siswa baik secara perorangan maupun keseluruhan</p> <p>Guru TK Tunas Harapan bersedia menerima saran dari siswa dan orang tua / wali murid</p>
4	<i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian)	<p>Komunikasi yang berkaitan dengan kegiatan Sekolah dilakukan dengan baik</p> <p>Memotivasi untuk belajar dan berprestasi</p>	<p>Komunikasi guru TK Tunas Harapan dengan orang tua / wali murid berkaitan dengan kegiatan Sekolah dilakukan dengan baik</p> <p>Guru TK Tunas Harapan mampu memotivasi untuk belajar dan berprestasi</p>
5	<i>Emphaty</i> (Empaty)	<p>Memberikan perhatian atas keluhan siswa dan orang tua / wali murid</p> <p>Kemudahan dalam melakukan administrasi</p>	<p>Guru TK Tunas Harapan memberikan perhatian atas keluhan siswa dan orang tua / wali murid</p> <p>TK Tunas Harapan memberikan kemudahan</p>

		Pelayanan yang diberikan pada siswa merata tanpa memandang status sosial dan sebagainya	untuk melakukan administrasi TK Tunas Harapan memberikan pelayanan pada siswa merata tanpa memandang status sosial dan sebagainya
--	--	---	---

3.5 Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif yaitu pendekatan untuk menguji teori dengan memeriksa hubungan antar variabel. Variabel yang dapat diukur pada instrumen dengan menggunakan prosedur statistik. Laporan akhir memiliki struktur yang terdiri dari pendahuluan, literatur dan teori, metode, hasil dan pembahasan. Sebagian besar penelitian kuantitatif dimulai dengan pengujian teori dan memeriksa metode dan kesimpulan standar validitas dan reliabilitas.

3.6 Pengumpulan Data

3.6.1 Sumber Data

(1) Data Internal

Data internal yaitu data yang diperoleh dengan melakukan observasi secara langsung terhadap objek yang akan diteliti seperti kondisi layanan Sekolah TK Tunas Harapan Surabaya.

(2) Data eksternal

Data eksternal yaitu data yang diperoleh dari pelanggan yang didapat dari variabel pelanggan sehingga dapat dijadikan sebagai variabel penelitian.

Cara memperoleh data eksternal adalah sebagai berikut:

- a. Data Primer adalah data yang didapat langsung dari pelanggan. Sehingga dalam penelitian ini pelanggan yang dimaksud adalah wali murid, alumni, pihak sekolah.
- b. Data Sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dan telah diolah oleh pihak yang bersangkutan.

3.7 Uji Validitas

Menurut Ghazali dan Ikrima (2018) menyatakan bahwa uji validitas dibuat untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid apabila mampu menjelaskan sesuatu yang dapat diukur oleh kuesioner. Tingkat validitas diukur dengan melakukan perbandingan nilai r (*Correlation item total correlation*) dengan r tabel dengan ketentuan df (*degree of freedom*) – $n-2$, dimana n yaitu jumlah sampel.

Kriteria agar dapat melakukan penelitian uji validitas yaitu:

$r_{total} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dianggap valid

$r_{total} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dianggap tidak valid

3.8 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali dan Ikrima (2018) menyatakan bahwa reliabilitas yaitu alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner dimana kuesioner tersebut berupa indikator dari suatu variabel. Kuesioner dapat dinyatakan handal (*reliabel*) apabila pernyataan yang diajukan konsisten dari waktu ke waktu.

3.9 Service Quality (Servqual)

Metode *Service Quality* (Servqual) dapat diartikan sebagai seberapa jauh tingkat perbedaan antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (kenyataan) atas pelayanan yang akan diterima ke pelanggan. Acuan yang digunakan untuk riset pemasaran banyak dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan metode *Service Quality* (*servqual*) metode ini dikembangkan oleh Parasuraman (1990). Metode *Service Quality* dilakukan dengan mengikuti *customer perceived quality*. Penggunaan metode ini dapat diartikan sebagai kualitas layanan untuk mengetahui seberapa besar perbedaan antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (kenyataan) atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Menurut Zeuthaml (1990) menyatakan metode *Service Quality* digunakan dengan menggunakan *skala likert* yang perhitungannya menggunakan persamaan ini:

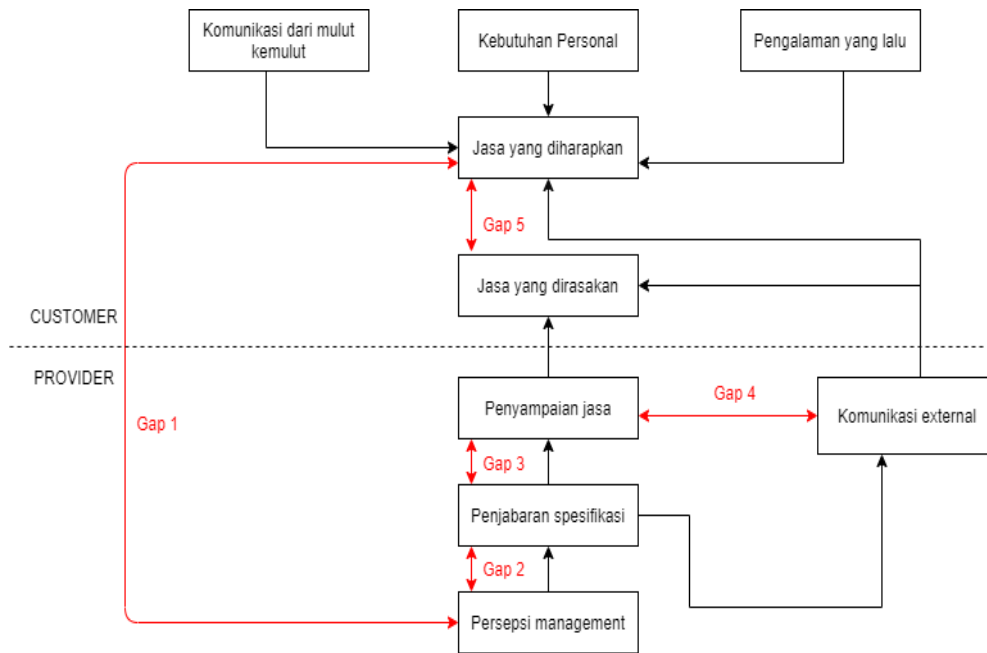
$$\text{Servqual Score (GAP)} = \text{skor kenyataan} - \text{skor harapan}$$

Dari pernyataan tersebut maka dapat diketahui nilai gap dari masing-masing atribut. Apabila nilai gap diperoleh negatif (-) maka kualitas layanan Sekolah TK Tunas Harapan Surabaya tidak baik atau pelanggan tidak merasa puas dengan harapan yang diberikan kepada pelanggan. Begitu juga sebaliknya jika nilai gap diperoleh positif (+) maka kualitas layanan sekolah TK Tunas Harapan Surabaya sangat baik atau pelanggan merasa sangat puas dengan harapan yang diberikan kepada pelanggan

Ada 5 Gap yang digunakan dalam metode *Service Quality (servqual)* diantaranya:

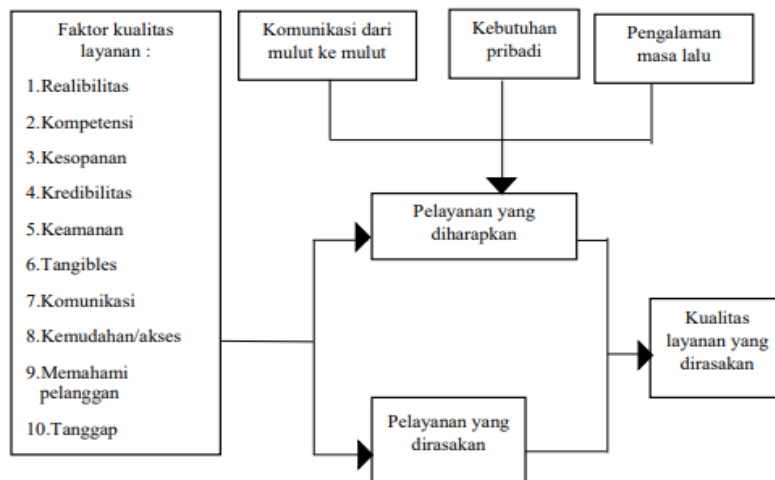
1. Gap 1 disebut sebagai perbedaan antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (kenyataan)
2. Gap 2 disebut sebagai perbedaan antara tingkat kepentingan (harapan) dengan spesifikasi atas jasa yang diberikan
3. Gap 3 disebut sebagai perbedaan antara spesifikasi atas jasa yang diberikan (y) dengan layanan yang diterima oleh pelanggan
4. Gap 4 disebut sebagai perbedaan antara layanan yang diterima dengan komunikasi *external*
5. Gap 5 disebut sebagai perbedaan antara layanan yang diterima dengan tingkat kepentingan (harapan) pelanggan.

Berikut ini adalah gambaran model konseptual yang didapat dari kualitas layanan dengan menggambarkan ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan dengan keinginan pelanggan:



Gambar 3. 1 Model Konseptual Kualitas Layanan Sumber Parasuraman, dkk (1985)

Menghasilkan sebuah produk jika memiliki kualitas yang dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka perlu diketahui dimensi kualitas. Perkembangan *Service Quality (Servqual)* pada mulanya ada sepuluh aspek diantaranya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3. 2 Model Dasar Kualitas Layanan Sumber Zeithml, Parasuraman & Berry (1985) dalam Gasperz (2012)

Kesepuluh dimensi tersebut kemudian diringkas menjadi lima dimensi yang utama sesuai dengan tingkat kepentingan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik) = Setiap jasa harus memiliki daya tarik yang baik agar dapat menarik minat pelanggan seperti kelengkapan, penampilan karyawan serta material yang digunakan dalam membangun perusahaan.
2. *Reliability* (reliabilitas) = Kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat, tanpa membuat kesalahan dan penyampaian jasa sesuai dengan waktu disepakati.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) = Kemampuan setiap karyawan agar dapat membantu pelanggan serta merespon permintaan pelanggan, dan memberikan informasi secara cepat kepada pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan) = Karyawan memberikan kepercayaan ke pelanggan, serta memberikan rasa aman bagi pelanggan, dengan memberikan jaminan bahwa karyawan harus bersikap sopan dan menguasai ilmu pengetahuan dan keterampilan agar dapat menjawab setiap pernyataan jika pelanggan memiliki masalah.
5. *Empathy* (empati) = Setiap jasa harus dapat memahami masalah yang dialami oleh pelanggan serta bertindak sesuai dengan keinginan pelanggan dan memberikan perhatian lebih agar pelanggan merasa nyaman.

3.10 Importance Performance Analysis

Menurut Wijaya (2011) menyatakan bahwa *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan prosedur untuk menunjukkan kepentingan sebagai atribut dari kinerja perusahaan. Metode IPA dapat dikombinasikan dengan dimensi

kinerja dan kepentingan ke dalam *grid*. Kemudian dari dua dimensi tersebut disambungkan ke dalamnya. Dari nilai kepentingan tersebut dibuat sebagai sumbu vertikal dan nilai kinerja sebagai sumbu horizontal dengan menggunakan *mean* (rata-rata) dimensi kepentingan dan kinerja. Tingkat kesesuaian disebut sebagai perbandingan antara nilai tingkat kepentingan (harapan) dengan tingkat kepuasan (kenyataan). Tingkat kesesuaian ini yang akan menentukan prioritas tingkat utama terhadap faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini ada dua variabel diantaranya X sebagai tingkat kinerja yang nantinya didapat dari kepuasan pelanggan dan Y sebagai tingkat kepentingan pelanggan (Kurniawan, 2018). Sedangkan menurut J Supranto (1997) menyatakan rumus untuk mengetahui nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} dari potongan sumbu $\bar{\bar{X}}$ dan $\bar{\bar{Y}}$ adalah sebagai berikut:

Rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{k} \quad \text{dan} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{k}$$

Keterangan:

$\sum X_i$: jumlah total skor tingkat kenyataan

$\sum Y_i$: jumlah total skor tingkat harapan

n : jumlah responden

k : jumlah item pernyataan

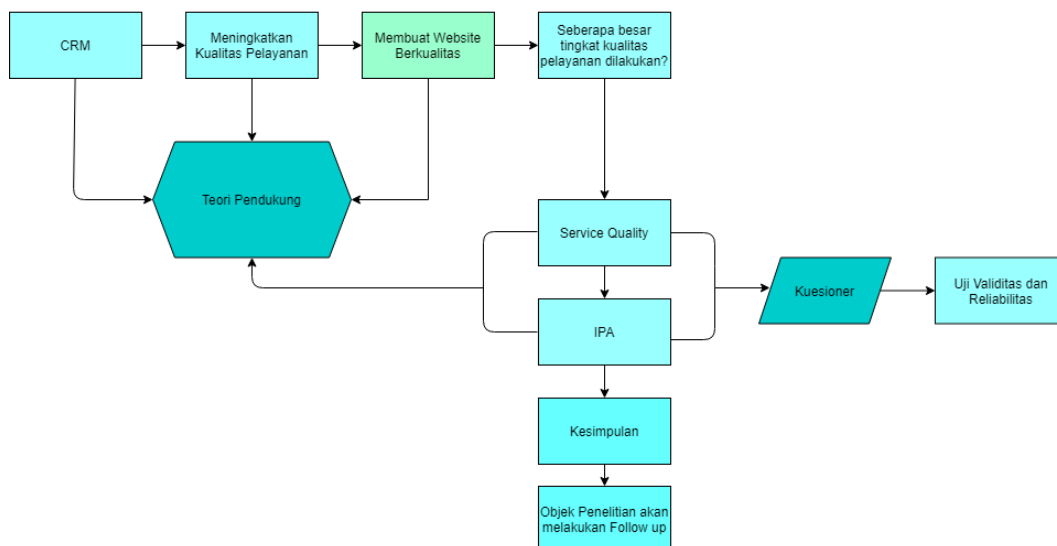


Gambar 3. 3 Skema Diagram IPA

Keterangan :

- Kuadran Satu menunjukkan item pertanyaan yang dianggap penting, akan tetapi pihak terkait belum memenuhi keinginan pelanggan.
- Kuadran Dua menunjukkan item pertanyaan yang dianggap penting dan berhasil dilaksanakan sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan sehingga pada kuadran ini harus dipertahankan.
- Kuadran Tiga menunjukkan item pertanyaan yang dianggap kurang penting bagi pasien, atau pelaksanaannya dijalankan biasa-biasa saja.
- Kuadran Empat menunjukkan item pertanyaan yang dianggap kurang penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan secara berlebihan.

3.11 Desain Penelitian



Gambar 3. 4 Desain Penelitian

Customer Relationship Management adalah sistem yang dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menjalin hubungan dengan para pelanggan. Fase untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukannya 3 fase CRM yaitu: 1) *Acquire* (mencari pelanggan baru), 2) *Enhance* (meningkatkan kemampuan agar dapat menghasilkan keuntungan), 3) *Retain* (mempertahankan pelanggan). Peningkatan kualitas pelayanan dapat diterapkan dalam pembuatan *website* Sekolah.

Website adalah kumpulan dari file, gambar dan dokumen yang dibuat seseorang agar dapat diakses dengan meng-klik *hyperlink* (alamat situs web), yang didalamnya memuat berbagai informasi, berita, foto, video, tulisan dan lain sebagainya. Setelah membuat *website* maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data yaitu dengan menganalisis variabel untuk dikelompokkan menjadi 5 (lima) dimensi *servqual* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*,

assurance dan *emphaty*. Setelah dikelompokkan berdasarkan dimensi *servqual* maka selanjutnya adalah menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan. Setelah kuesioner tersebar maka selanjutnya adalah menentukan sampel dengan mengetahui *margin of error* atau tingkat kesalahan yang dapat ditoleran dengan menggunakan metode slovin. Setelah menghitung jumlah populasi kemudian dilakukannya rekapitulasi jawaban dari tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (kenyataan). Setelah semuanya direkap maka dilakukannya uji validitas dan uji reliabilitas dari hasil rekapitulasi jawaban tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

Uji Validitas adalah prosedur untuk mengetahui apakah kuesioner yang akan didapat valid atau tidak valid. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan dari kuesioner yang akan dibuat. Uji validitas dianggap valid jika $r_{total} > r_{tabel}$ dan apabila $r_{total} < r_{tabel}$ maka tidak valid. Setelah dilakukannya uji validitas maka selanjutnya adalah uji reliabilitas. Uji Reliabilitas diuji dengan menggunakan metode *Crobbach' Alpha* (α). Setiap item pernyataan kuesioner dinyatakan reliabel jika *Crobbach' Alpha* (α) $> 0,5$ Sebaliknya jika *Crobbach' Alpha* (α) $< 0,5$ maka item pernyataan kuesioner dianggap tidak reliabel.

Nilai harapan digunakan untuk mengetahui besarnya tingkat kepentingan (harapan) terhadap pelayanan yang diberikan. Nilai kenyataan digunakan untuk menunjukkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan yang didapat dari nilai skor dari masing-masing item. Setelah mengetahui nilai harapan dan kenyataan maka dilakukannya perhitungan *Servqual Score GAP* pada setiap item pernyataan yang diperoleh dari selisih antara nilai harapan dan kenyataan.

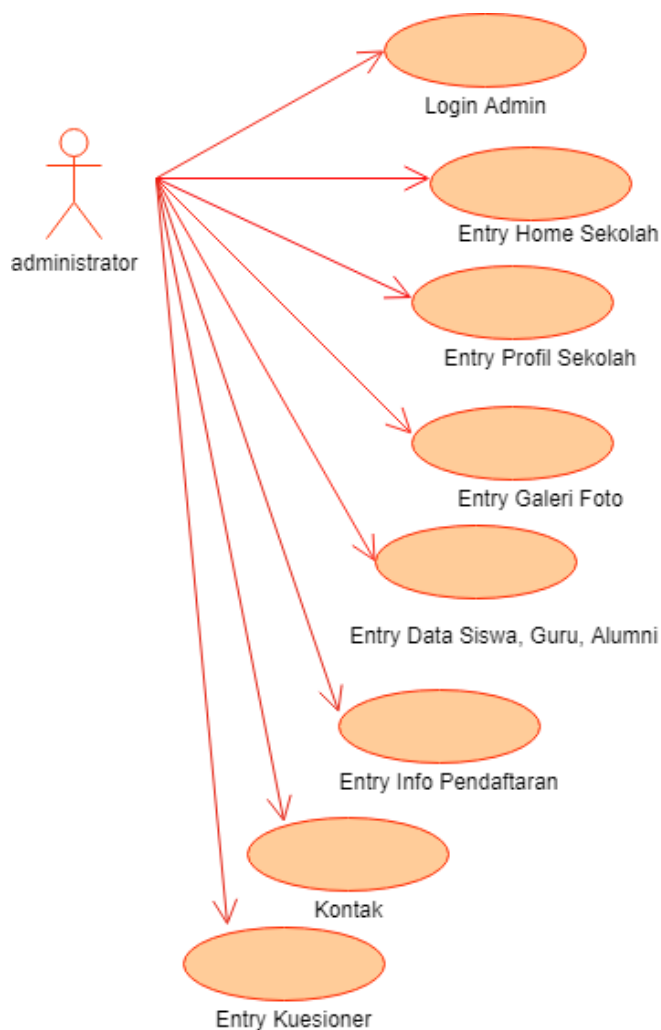
Dari pernyataan tersebut apabila nilai GAP diperoleh negatif (-) maka kualitas layanan tidak memenuhi harapan pelanggan atau pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebaliknya jika nilai GAP diperoleh positif (+) maka kualitas layanan telah memenuhi harapan atau pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Setelah diperoleh nilai GAP maka selanjutnya menghitung tingkat kesesuaian dari setiap item pernyataan dan menghitung tingkat kesesuaian total antara jumlah nilai harapan dan kenyataan. Setelah tingkat kesesuaian diketahui maka diperlukannya nilai GAP berdasarkan lima dimensi *servqual*. Apabila tiap dimensi bernilai negatif maka diperlukannya perbaikan dan peningkatan dalam mutu kinerja tiap perusahaan.

Importance Performance Analysis (IPA) adalah untuk menunjukkan tingkat kepentingan dari kinerja perusahaan yaitu dengan menghitung nilai harapan (Y) dan nilai kenyataan (X) agar dapat diketahui nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} dari potongan sumbu \bar{X} dan \bar{Y} . Diagram IPA terbagi menjadi empat bagian yaitu kuadran satu (prioritas utama), kuadran dua (pertahankan prestasi), kuadran tiga (prioritas rendah) dan kuadran empat (berlebihan). Kemudian langkah terakhir pihak sekolah melakukan *follow up* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Sekolah.

3.12 Rancangan Sistem

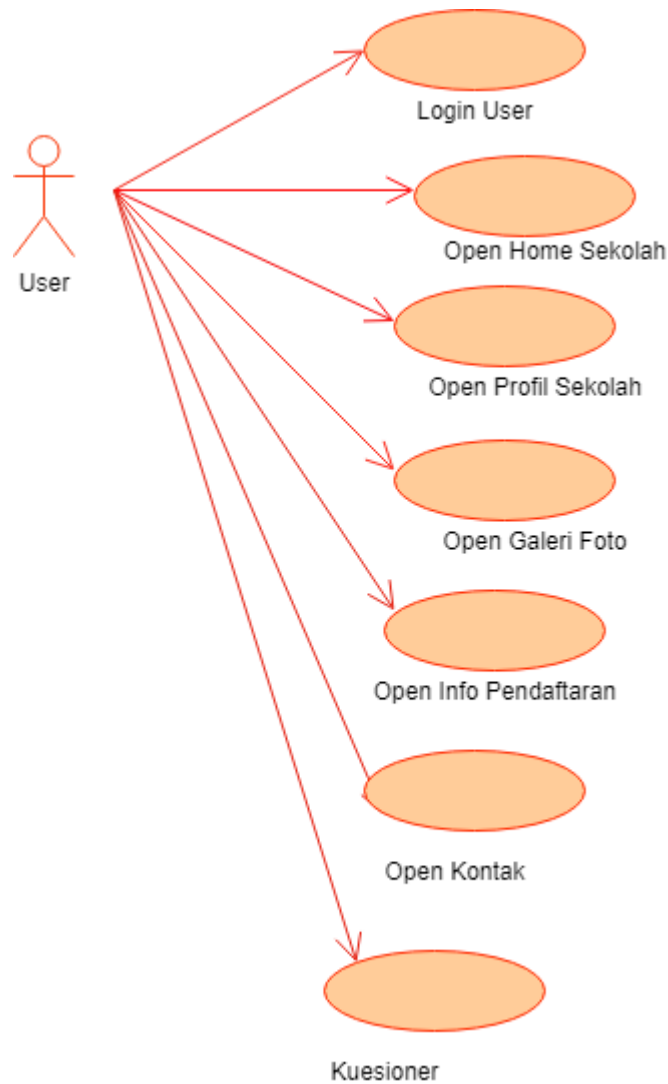
Diagram *Unified Modeling Language* (UML) digunakan untuk menganalisa sistem untuk mengidentifikasi proses sistem yang akan berjalan. Kebutuhan sistem baru akan memberikan solusi dari suatu masalah. UML memiliki beberapa diagram diantaranya Use Case Diagram dan *Activity Diagram*.

1. Use Case Diagram adalah diagram fungsionalitas dari sistem tentang bagaimana sistem berinteraksi dengan dunia luar. Use case juga dapat disebut sebagai alur cerita bagaimana sistem tersebut dijalankan. Rancangan proses pada sistem website TK Tunas Harapan Surabaya adalah sebagai berikut



Gambar 3. 5 Use Case Administrator

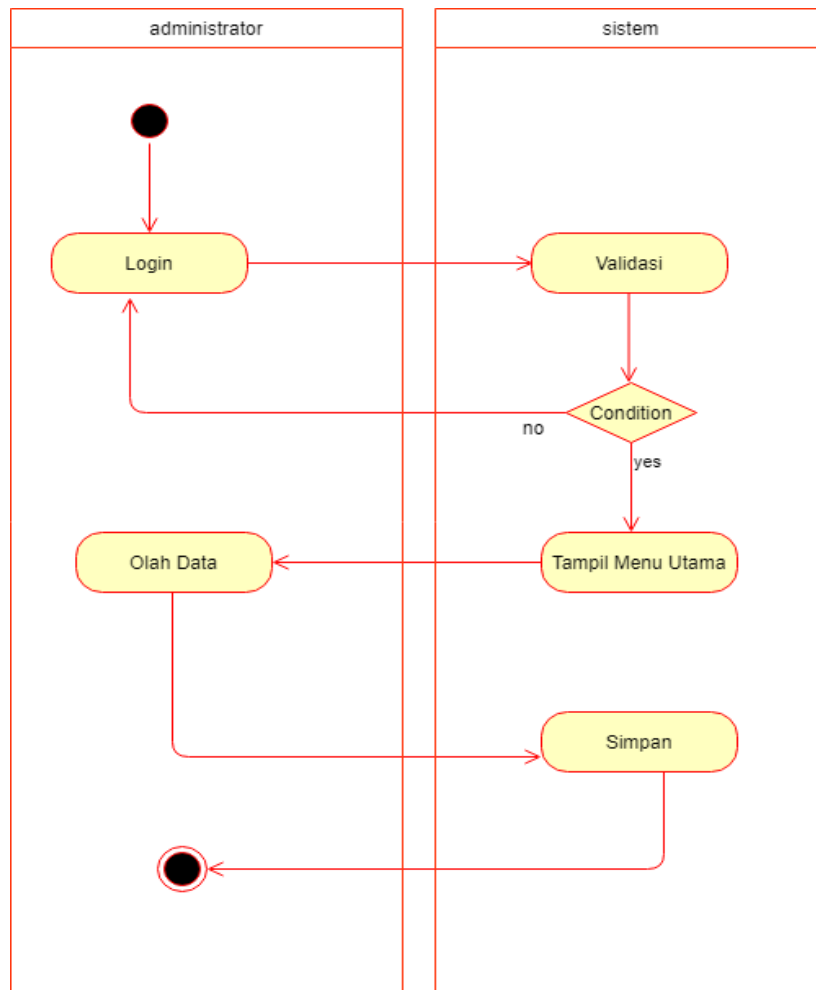
Pada gambar diatas dapat diketahui bahwa administrator sebelum membuka *website* harus login terlebih dahulu. admin dapat mengedit, menghapus, dan menampilkan beberapa informasi seputar sekolah baik dari home, profil, galeri, data alumni, data siswa, dan data guru, info pendaftaran, kontak dan kuesioner.



Gambar 3. 6 Use Case User

Pada gambar diatas dapat diketahui bahwa user atau pelanggan sebelum membuka *website* harus login terlebih dahulu. User hanya dapat melihat tampilan atau informasi seputar sekolah baik dari home, profil, galeri, info pendaftaran, kontak dan kuesioner. Pada kuesioner tersebut telah diberikan *form* dari admin untuk diisi sesuai dengan kenyataan dan harapan pelanggan.

2. Activity Diagram adalah diagram yang menggambarkan aliran dari suatu kegiatan sistem tentang bagaimana awal dari masing-masing kegiatan, percabangan yang akan terjadi serta bagaimana akhir dari program yang akan dijalankan. Berikut ini adalah diagram activity pada *website* TK Tunas Harapan.



. Gambar 3. 7 Diagram Activity

Activity Diagram diatas dapat disimpulkan bahwa administrator wajib melakukan login terlebih dahulu sebelum mengelola *website*, apabila admin melakukan validasi dengan benar maka administrator dapat mengelola data dengan mengakses menu-menu yang ada untuk mengolah data.

BAB IV

UJI COBA DAN HASIL PEMBAHASAN

4.1 Profil Lembaga Pendidikan TK Tunas Harapan

4.1.1 Sejarah

Taman Kanak-kanak Tunas Harapan resmi didirikan pada tanggal 08 Mei 1986 bertepatan di Jalan Simo Kwagean Gang Buntu Lor No. 90 Surabaya, dibawah naungan ketua RT 001 Kelurahan Kupang Krajan, Kecamatan Sawahan, Kota Surabaya. Sesuai dengan perkembangan zaman dan kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Yayasan Tunas Harapan sebelumnya dikelola oleh RW 001 Kelurahan Kupang Krajan, Kecamatan Sawahan, Kota Surabaya. Akan tetapi hingga saat ini Yayasan Tunas Harapan pengelolaannya dipegang dan dilaksanakan oleh Ketua Lembaga Penyelenggara Tunas Harapan sendiri.

4.1.2 Visi Misi dan Tujuan

1. Visi

Menjadi lembaga yang inovatif dan kompatibel dalam membangun karakter anak di Indonesia yang cerdas, tangguh, ceria dan berkepribadian luhur.

2. Misi

a. Menyelenggarakan kegiatan belajar sesuai dengan prinsip pengembangan kecerdasan.

- b. Mengembangkan program dan bentuk kegiatan belajar berbasis lingkungan bagi anak usia dini
- c. Memfasilitasi orang tua dalam merealisasi fungsi dan peran sebagai pendidik pertama dan utama

3. Tujuan

- a. Menumbuhkan potensi anak melalui kegiatan bermain edukatif sambil belajar
- b. menumbuhkembangkan potensi anak melalui kegiatan yang bertujuan agar anak menjadi aktif, kreatif, sehat mandiri dan bertanggung jawab
- c. Memberi kesempatan kepada anak untuk berkreasi, bereksplorasi, berinovasi dengan lingkungan yang kondusif
- d. meningkatkan kualitas dan profesionalitas guru, guna meningkatkan kualitas pembelajaran di Sekolah
- e. mempersiapkan anak didik untuk siap memasuki jenjang pendidikan dasar

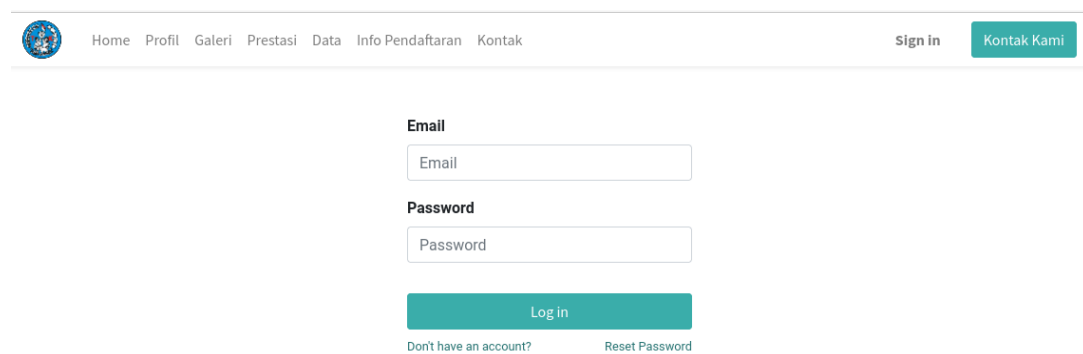
4.2 Pembahasan

Website adalah situs yang memuat berbagai informasi yang dapat dicari di mesin pencarian oleh pengguna internet. *Website* berisi foto, video, tulisan dan lain sebagainya. *Website* bisa disebut sebagai alternatif lain untuk menarik minat pelanggan agar pelanggan dapat mengetahui beberapa informasi sekolah. Pada *website* memiliki antarmuka dua bagian yaitu antarmuka user dan admin. Antarmuka user hanya menampilkan halaman utama, profil, galeri, data, informasi

pendaftaran, kontak, dan user juga dapat mengisi kuesioner. Sedangkan pada antarmuka admin menampilkan halaman utama, profil, galeri, informasi pendaftaran, kontak, data alumni, data murid, guru dan kuesioner.

1. Halaman Login

Halaman login ialah halaman untuk masuk ke sistem *website*, dengan memasukkan *email* dan *password*. Berikut ini adalah tampilan halaman login



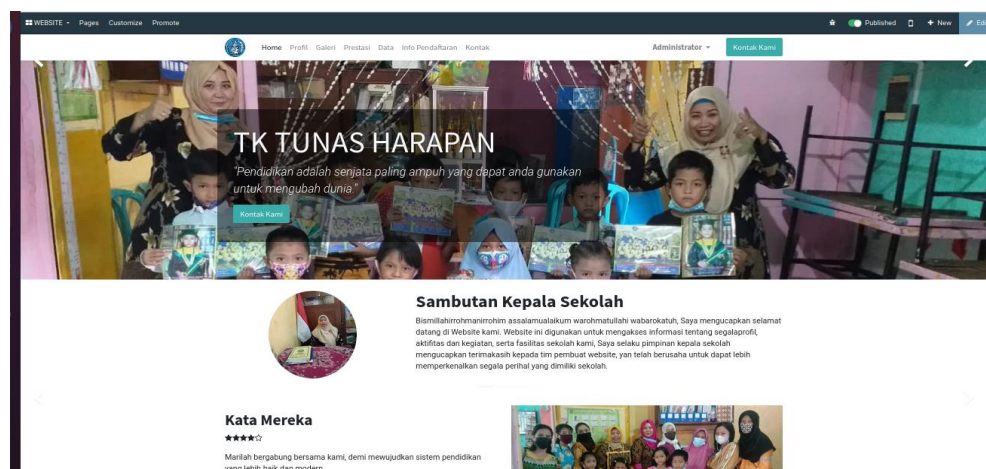
The screenshot shows a website header with a logo on the left and navigation links: Home, Profil, Galeri, Prestasi, Data, Info Pendaftaran, and Kontak. On the right, there are 'Sign in' and 'Kontak Kami' buttons. The main content area contains a login form with the following elements:

- Email:** A text input field with the placeholder text 'Email'.
- Password:** A text input field with the placeholder text 'Password'.
- Log in:** A teal button.
- Don't have an account?:** A link below the login button.
- Reset Password:** A link below the login button.

Gambar 4. 1 Halaman Login

2. Halaman Home

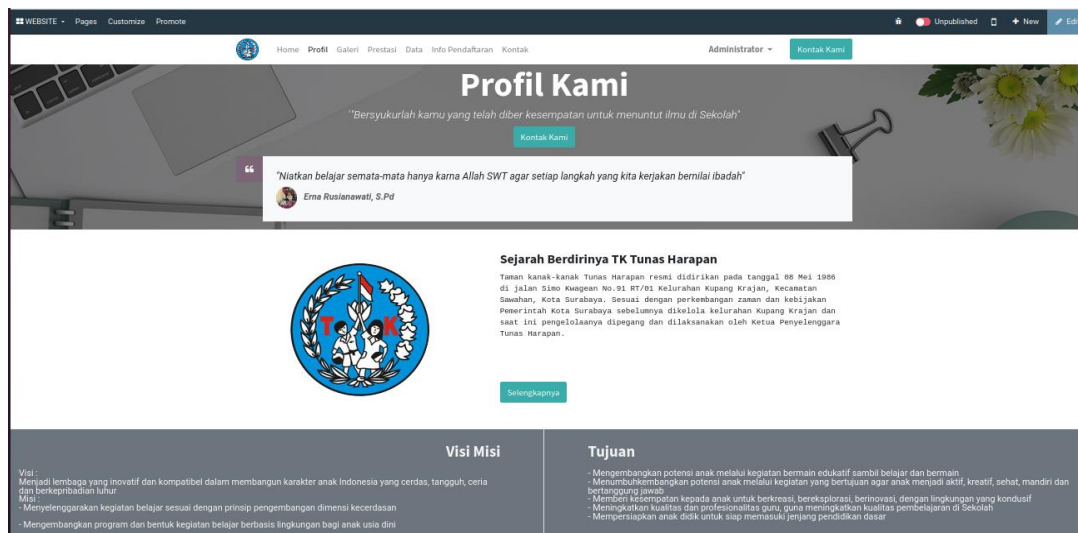
Halaman home merupakan tampilan awal pada *website* yang berisi sambutan kepala sekolah dan penilaian kata mereka.



Gambar 4. 2 Halaman Home

3. Halaman Profil

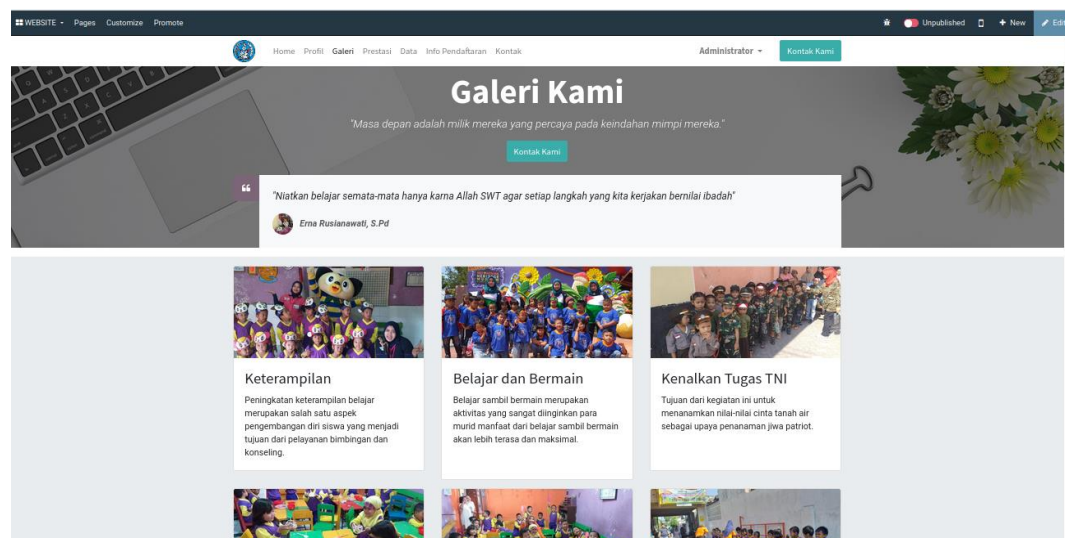
Halaman profil berisi tentang sejarah berdirinya TK Tunas Harapan, Visi Misi, Tujuan, Durasi Pembelajaran, Struktur Organisasi dan lain sebagainya



Gambar 4. 3 Halaman Profil

4. Halaman Galeri

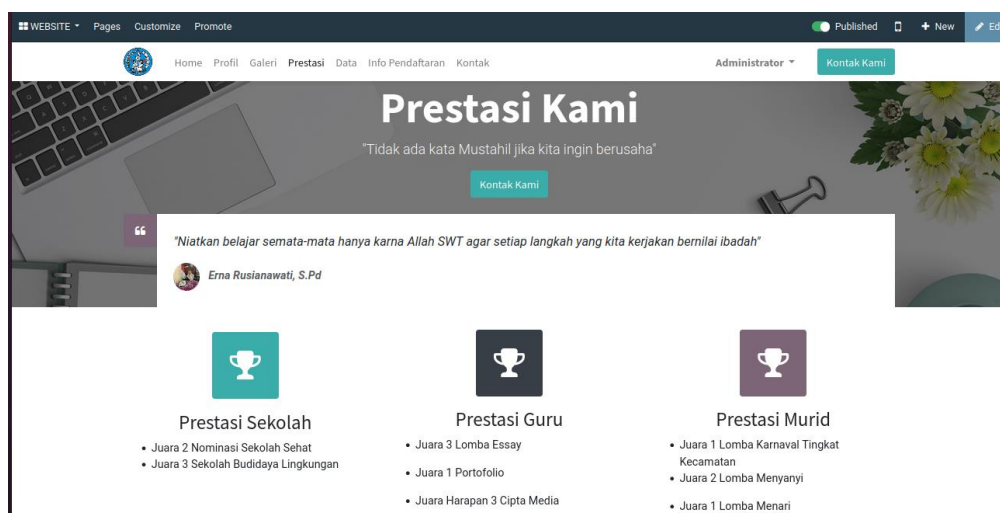
Halaman Galeri ini menampilkan foto murid yang didokumentasikan pada kegiatan sekolah, lomba-lomba, serta kegiatan-kegiatan lain.



Gambar 4. 4 Halaman Galeri

5. Halaman Prestasi

Halaman Prestasi menampilkan prestasi sekolah, guru dan murid dan pengumuman-pengumuman.



Gambar 4. 5 Halaman Prestasi

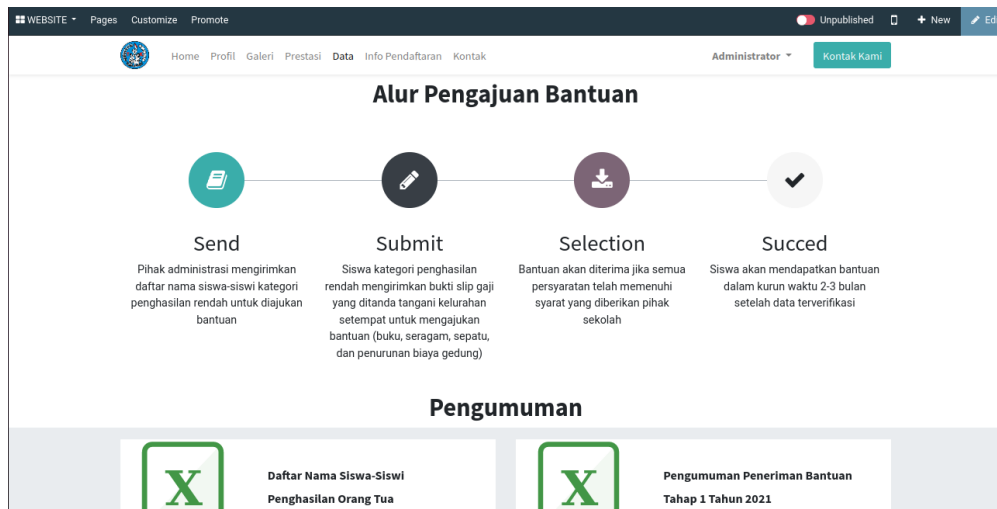
6. Halaman Data

Halaman data menampilkan data siswa dan guru serta informasi alur pengajuan bantuan bagi siswa-siswi kategori penghasilan rendah dan beberapa pengumuman

Data Guru TK Tunas Harapan

Nama	Jabatan	Alamat
Wiwik Widayati	Ketua Yayasan	Surabaya
Erna Rusianawati	Kepala Sekolah	Surabaya
Dyah Ma'arufi	Guru TK-A	Surabaya
Nursiama	Guru TK-B	Surabaya
Eriada Budiarti	Guru Pendamping	Surabaya

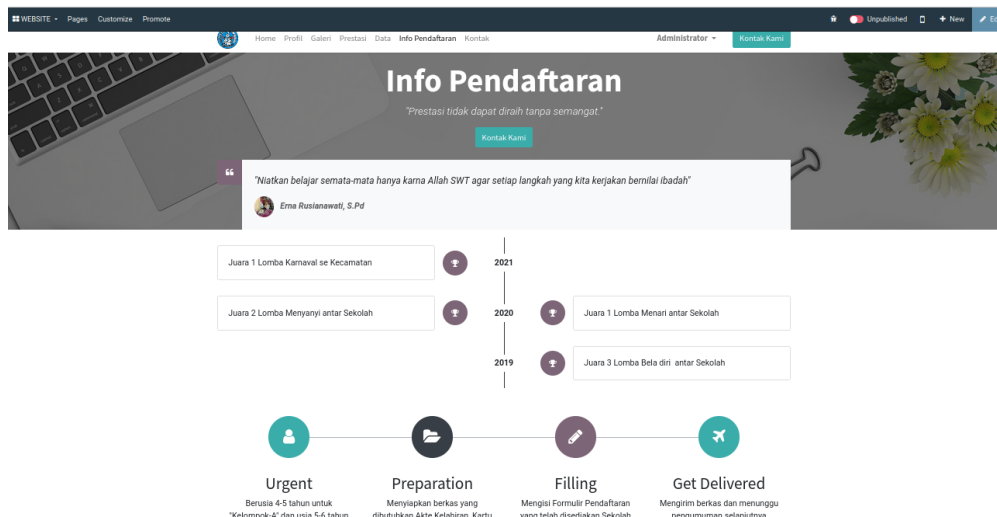
Nama	Tanggal Lahir	Alamat	Penghasilan Orang Tua/Bulan



Gambar 4. 6 Halaman Data

7. Halaman Info Pendaftaran

Halaman Info Pendaftaran menampilkan informasi pendaftaran sekolah bagi murid-murid yang ingin mendaftar sekolah.



Gambar 4. 7 Halaman Info Pendaftaran

8. Halaman Kontak

Halaman kontak menampilkan *form* untuk mengisi kritik dan saran.

Gambar 4. 8 Halaman Kontak

9. Halaman Data Alumni

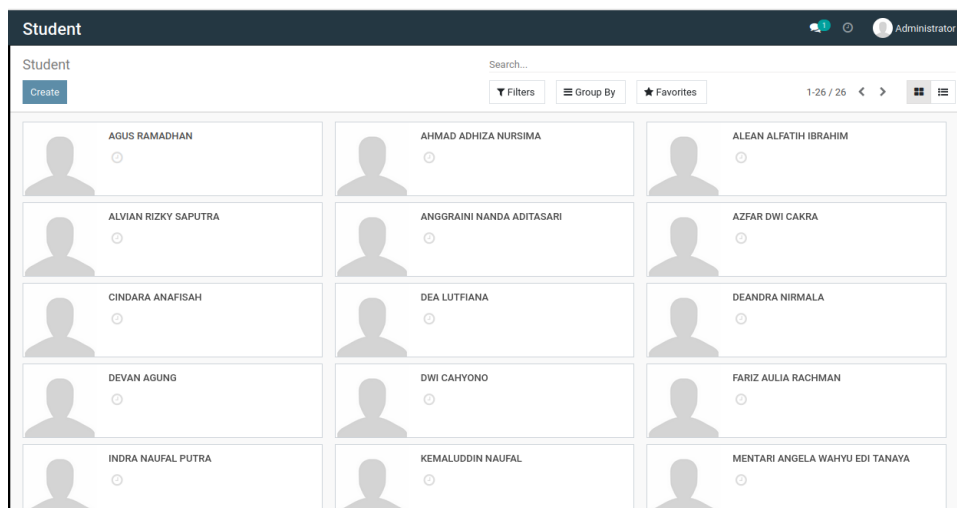
Halaman data alumni menampilkan data siswa-siswi yang diinputkan berdasarkan tahun lulus, tanggal lahir dan tempat lahir

Alumni		
ABIGAIL NADIA CHRISTIE	ACHMAD FIRMANSYAH	ACHMAD RAFI ARGYA RASYA
ADINDA	ADINDA SUENDA	ADITYA FIRMANSYAH
AGATHA SAPUTRA	AGUNG PRASETYO	AGUS RAMADHAN
AHMAD ADHIZA NURSIMA	AISHA PUTRI MIRSANDA	ALEAN ALFATH IBRAHIM
ALFINA SARAH SADJIDAH	ALI RAFLI PUTRA HAKIKI	ALMIRA YASMIN MARSHANDA

Gambar 4. 9 Halaman Data Alumni

10. Halaman Data Murid

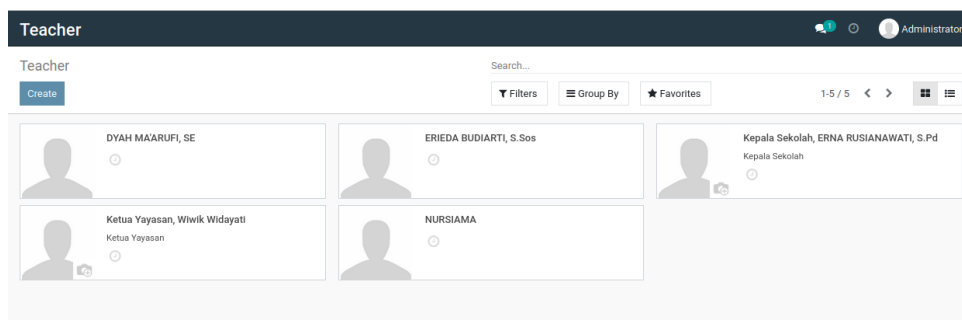
Halaman data alumni menampilkan data siswa-siswi yang diinputkan berdasarkan tahun lulus, tanggal lahir dan tempat lahir



Gambar 4. 10 Halaman Data Murid

11. Halaman Data Guru

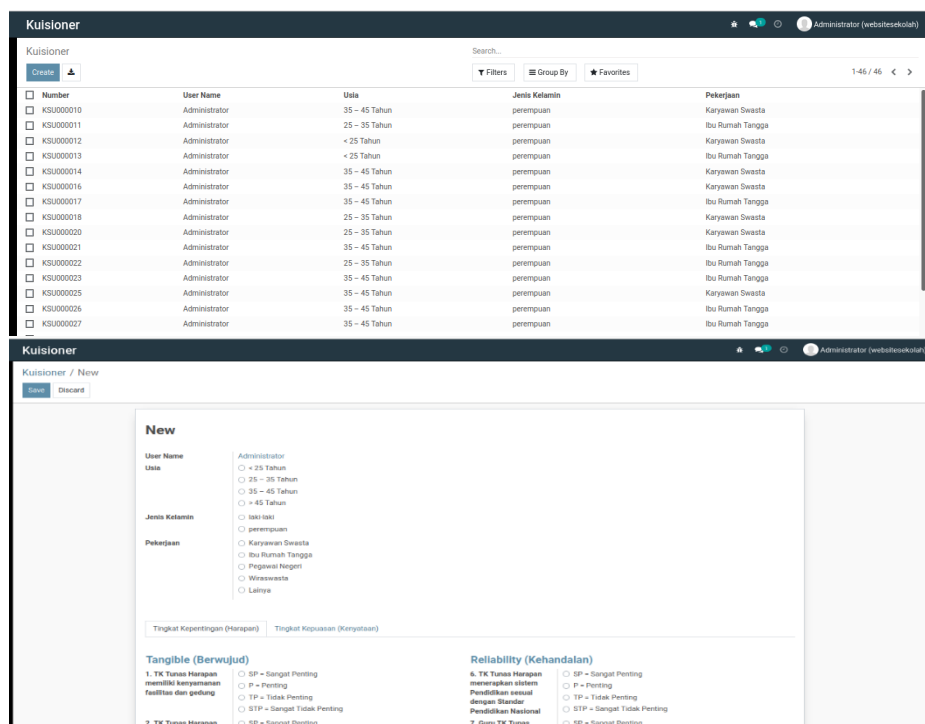
Halaman data guru menampilkan nama-nama guru yang diinput berdasar devisi



Gambar 4. 11 Halaman Data Guru

12. Halaman Kuesioner

Halaman kuesioner ini adalah halaman untuk mengisi beberapa pernyataan yang diberikan admin untuk diisi pelanggan



Gambar 4. 12 Halaman Kuesioner

4.3 Data Pengujian

Penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada pihak sekolah, alumni dan para orang tua/wali murid sebanyak 150 responden dan tujuh kuesioner yang dilakukan melalui *offline* tidak kembali sehingga total kuesioner yang didapat hanya 143 responden. Berikut ini adalah rincian tabel penyebaran kuesioner.

Tabel 4. 1 Rincian Tabel Penyebaran Kuesioner

No	Responden	Jumlah	Tidak Kembali	Kembali
1	Pihak Sekolah	12	0	12
2	Alumni	72	0	72
3	Wali Murid	66	7	59
	Total		7	143

Setelah kuesioner disebarakan maka langkah selanjutnya adalah menentukan sampel dengan mengetahui *margin of error* atau tingkat kesalahan yang dapat ditoleran yaitu menggunakan metode slovin. *Margin of error* yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 10% dari jumlah populasi. Berikut ini adalah rumus dan perhitungan menggunakan metode slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{143}{1 + 143 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{143}{1 + 1,43}$$

$$n = \frac{143}{2,43}$$

$$n = 58,847$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa *margin of error* 10% dapat diperoleh sampel sebanyak 59 responden setelah dibulatkan. Sampel penelitian didapat dari jumlah orang tua/wali murid, pihak sekolah dan para alumni TK Tunas Harapan.

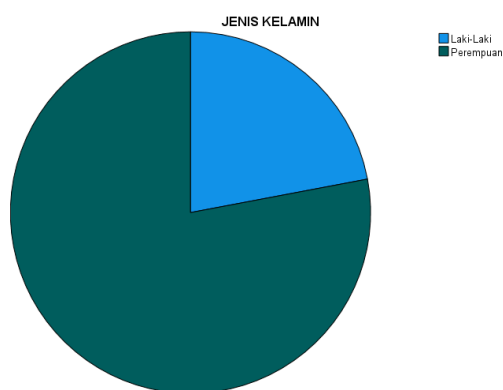
4.4 Deskripsi Responden

Responden pada penelitian ini yaitu orang tua/wali murid, pihak sekolah dan para alumni TK Tunas Harapan. Hasil penyebaran kuesioner didapatkan berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		JENIS KELAMIN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	13	22.0	22.0	22.0
	Perempuan	46	78.0	78.0	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

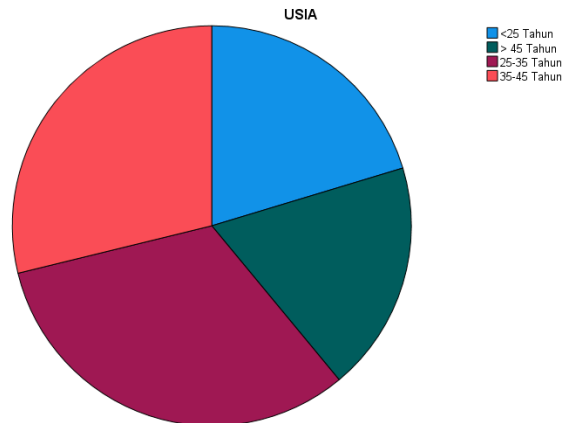


Gambar 4. 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		USIA			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 Tahun	12	20.3	20.3	20.3
	> 45 Tahun	11	18.6	18.6	39.0
	25-35 Tahun	19	32.2	32.2	71.2
	35-45 Tahun	17	28.8	28.8	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

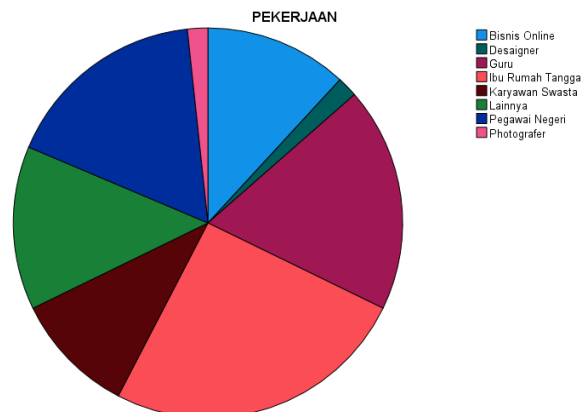


Gambar 4. 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

4.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bisnis Online	7	11.9	11.9	11.9
	Designer	1	1.7	1.7	13.6
	Guru	11	18.6	18.6	32.2
	Ibu Rumah Tangga	15	25.4	25.4	57.6
	Karyawan Swasta	6	10.2	10.2	67.8
	Lainnya	8	13.6	13.6	81.4
	Pegawai Negeri	10	16.9	16.9	98.3
	Photografer	1	1.7	1.7	100.0
	Total	59	100.0	100.0	



Gambar 4. 15 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

4.5 Hasil Pengujian

4.5.1 Hasil Perhitungan Rekapitulasi Harapan dan Kenyataan

Berikut ini adalah tabel rekapitulasi tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (kenyataan) responden.

Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan (Harapan) Responden

Kuesioner	SP (4)	P (3)	TP (2)	STP (1)	Total
1	38	19	2	0	59
2	23	35	1	0	59
3	34	24	1	0	59
4	30	28	1	0	59
5	30	29	0	0	59
6	39	20	0	0	59
7	36	21	2	0	59
8	30	25	4	0	59
9	32	27	0	0	59
10	27	32	0	0	59
11	37	22	0	0	59
12	34	22	3	0	59
13	27	29	3	0	59
14	40	19	0	0	59
15	38	19	2	0	59
16	32	27	0	0	59
17	24	32	3	0	59
18	36	22	1	0	59

Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan (Kenyataan) Responden

Kuesioner	SP (4)	P (3)	TP (2)	STP (1)	Total
1	28	27	2	2	59
2	27	30	2	0	59
3	23	30	4	2	59
4	17	36	3	3	59
5	16	35	5	3	59
6	22	26	9	2	59
7	20	26	11	2	59
8	16	34	4	5	59
9	30	18	6	5	59
10	24	31	4	0	59
11	30	21	7	1	59
12	28	25	3	3	59
13	29	22	7	1	59

14	25	30	2	2	59
15	21	27	6	5	59
16	27	25	3	4	59
17	28	23	7	1	59
18	9	36	9	5	59

Sumber: Data diolah (2021)

4.5.2 Hasil Uji Validitas

Uji Validitas adalah prosedur untuk mengetahui apakah kuesioner yang akan didapat valid atau tidak valid. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan dari kuesioner yang akan dibuat. Tingkat signifikan pada pengujian ini sebesar 5 % dari jumlah sampel 59 responden, dengan ketentuan df (*degree of freedom*) = $n-2$, dimana n yaitu jumlah sampel. Sehingga $df = 59-2$ adalah 57 responden. Diketahui bahwa r_{tabel} *Correlation is significant at the 0.05* (2-tailed) adalah 0,216. Uji validitas dianggap valid jika $r_{\text{total}} > r_{\text{tabel}}$ dan apabila $r_{\text{total}} < r_{\text{tabel}}$ maka tidak valid. Berikut ini adalah hasil uji validitas tingkat kepentingan (harapan).

Tabel 4. 7 Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Harapan)

Kuesioner	r_{total}	$r_{\text{tabel 5\%}}$	Kriteria
X01	0,317	0,216	Valid
X02	0,494	0,216	Valid
X03	0,354	0,216	Valid
X04	0,277	0,216	Valid
X05	0,471	0,216	Valid
X06	0,506	0,216	Valid
X07	0,379	0,216	Valid
X08	0,288	0,216	Valid
X09	0,272	0,216	Valid
X10	0,587	0,216	Valid
X11	0,320	0,216	Valid
X12	0,302	0,216	Valid
X13	0,566	0,216	Valid
X14	0,421	0,216	Valid
X15	0,423	0,216	Valid

X16	0,399	0,216	Valid
X17	0,409	0,216	Valid
X18	0,330	0,216	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 4. 8 Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Kenyataan)

Kuesioner	r_{total}	$r_{tabel\ 5\%}$	Kriteria
X01	0,372	0,216	Valid
X02	0,366	0,216	Valid
X03	0,440	0,216	Valid
X04	0,350	0,216	Valid
X05	0,285	0,216	Valid
X06	0,542	0,216	Valid
X07	0,328	0,216	Valid
X08	0,460	0,216	Valid
X09	0,459	0,216	Valid
X10	0,466	0,216	Valid
X11	0,384	0,216	Valid
X12	0,322	0,216	Valid
X13	0,419	0,216	Valid
X14	0,341	0,216	Valid
X15	0,434	0,216	Valid
X16	0,351	0,216	Valid
X17	0,328	0,216	Valid
X18	0,393	0,216	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa $r_{total} > r_{tabel}$ dan bernilai positif sehingga semua item pernyataan kuesioner dinyatakan valid. Setelah dilakukan uji validitas maka langkah selanjutnya adalah dilakukannya uji reliabilitas.

4.5.3 Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas diuji dengan menggunakan metode *Crobbach' Alpha* (α). Setiap item pernyataan kuesioner dinyatakan reliabel jika *Crobbach' Alpha* (α) > 0,5 Sebaliknya jika *Crobbach' Alpha* (α) < 0,5 maka item pernyataan kuesioner

dianggap tidak reliabel. Perhitungan koefisien validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 28.0.

Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (Harapan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.676	18

Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan (Kenyataan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.672	18

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan (harapan) diatas maka didapatkan *alpha* 0,676 dan uji reliabilitas tingkat kepuasan (kenyataan) diperoleh nilai *alpha* 0,672. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas tersebut dikatakan reliabel.

4.5.4 Hasil Perhitungan Nilai Harapan

Nilai harapan digunakan untuk mengetahui besarnya tingkat kepentingan (harapan) terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut ini adalah contoh perhitungan dengan menggunakan item pernyataan satu yang didapatkan dari hasil rekapitulasi tingkat kepentingan (harapan) dari 59 responden.

$$\sum Y_i = (4 * 38) + (3 * 19) + (2 * 2) + (1 * 0)$$

$$\sum Y_i = 152 + 57 + 4 + 0$$

$$\sum Y_i = 213$$

$$Y_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$Yi = \frac{213}{59}$$

$$Yi = 3,610$$

Tabel 4. 11 Nilai Tingkat Kepentingan (Harapan) Responden

Kuesioner	Nilai Skor ($\sum Yi$)	Nilai Harapan Responden (Yi)
X01	213	3,610
X02	199	3,373
X03	210	3,559
X04	206	3,492
X05	207	3,508
X06	216	3,661
X07	211	3,576
X08	203	3,441
X09	209	3,542
X10	204	3,458
X11	214	3,627
X12	208	3,525
X13	201	3,407
X14	217	3,678
X15	213	3,610
X16	209	3,542
X17	198	3,356
X18	212	3,593

Sumber: Data diolah (2021)

4.5.5 Perhitungan Nilai Kenyataan

Nilai kenyataan digunakan untuk menunjukkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Berikut ini adalah contoh perhitungan dengan menggunakan item pernyataan satu yang didapatkan dari hasil rekapitulasi tingkat kepuasan (kenyataan) dari 59 responden.

$$\sum Xi = (4 * 28) + (3 * 27) + (2 * 2) + (1 * 2)$$

$$\sum Xi = 112 + 81 + 4 + 2$$

$$\sum Xi = 199$$

$$Xi = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$Xi = \frac{199}{59}$$

$$Xi = 3,373$$

Tabel 4. 12 Nilai Kepuasan (Kenyataan) Responden
Sumber: Data diolah (2021)

Kuesioner		Nilai Skor ($\sum Xi$)	Nilai Kenyataan Responden (Xi)
X01		199	3,373
X02		202	3,424
X03		192	3,254
X04		185	3,136
X05		182	3,085
X06		186	3,153
X07		182	3,085
X08		179	3,034
X09		191	3,237
X10		197	3,339
X11		198	3,356
X12		196	3,322
X13		197	3,339
X14		196	3,322
X15		182	3,085
X16		193	3,271
X17		196	3,322
X18		167	2,831

Sumber: Data diolah (2021)

4.5.6 Perhitungan Nilai *Servqual*

Nilai *Servqual Score* GAP pada setiap item pernyataan diperoleh dari selisih antara nilai harapan dan kenyataan. Tujuannya agar dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Perhitungan nilai *servqual* dihitung dengan menggunakan persamaan berikut ini:

$$\text{Servqual Score (GAP)} = \text{skor kenyataan} - \text{skor harapan}$$

Tabel 4. 13 Nilai Servqual Score GAP

Dimensi	Kuesioner	Skor Kenyataan (Xi)	Skor Harapan (Yi)	GAP (<i>Servqual Score</i>)	Persentase	Rangking
<i>Tangible</i>	X01	3,373	3,610	-0,237	4,242	13
	X02	3,424	3,373	0,051	-0,909	17
	X03	3,254	3,559	-0,305	5,455	9
	X04	3,136	3,492	-0,356	6,364	8
	X05	3,085	3,508	-0,424	7,576	5
<i>Reliability</i>	X06	3,153	3,661	-0,508	9,091	3
	X07	3,085	3,576	-0,492	8,788	4
	X08	3,034	3,441	-0,407	7,273	6
	X09	3,237	3,542	-0,305	5,455	10
	X10	3,339	3,458	-0,119	2,121	15
<i>Responsiveness</i>	X11	3,356	3,627	-0,271	4,848	11
	X12	3,322	3,525	-0,203	3,636	14
	X13	3,339	3,407	-0,068	1,212	16
<i>Assurance</i>	X14	3,322	3,678	-0,356	6,364	7
	X15	3,085	3,610	-0,525	9,394	2
<i>Emphaty</i>	X16	3,271	3,542	-0,271	4,848	12
	X17	3,322	3,356	-0,034	0,606	18
	X18	2,831	3,593	-0,763	13,636	1
		57,968	63,558	-5,593	100%	

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan TK Tunas Harapan dapat dilihat dari lima dimensi *servqual*. Pada item pernyataan nomor 18 memiliki nilai rangking satu dengan nilai gap tertinggi yaitu -0,763 dimana soal item pernyataan nomor 18 adalah “TK Tunas Harapan memberikan pelayanan pada siswa merata tanpa memandang status sosial dan sebagainya” pada pernyataan ini belum memuaskan pelanggan sehingga dalam hal ini perlu untuk melakukan perbaikan. Dan pada item pernyataan nomor 17 memiliki nilai rangking 18 dengan nilai gap terendah yaitu -0,034 dimana soal item pernyataan nomor 17 adalah “TK Tunas Harapan memberikan kemudahan untuk melakukan

administrasi” pada pernyataan ini telah memenuhi harapan pelanggan sehingga pada item pernyataan ini pelayanan yang diberikan harus lebih dipertahankan.

4.5.7 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Per Item Pernyataan

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{3,373}{3,610} \times 100\%$$

$$Tki = 93\%$$

Tabel 4. 14 Tingkat Kesesuaian Total

Pernyataan	Tingkat Kesesuaian Per Item(%)	Keterangan
X01	93%	Sangat Sesuai
X02	98%	Sangat Sesuai
X03	91%	Sangat Sesuai
X04	90%	Sangat Sesuai
X05	88%	Sangat Sesuai
X06	86%	Sangat Sesuai
X07	86%	Sangat Sesuai
X08	88%	Sangat Sesuai
X09	91%	Sangat Sesuai
X10	96%	Sangat Sesuai
X11	92%	Sangat Sesuai
X12	94%	Sangat Sesuai
X13	98%	Sangat Sesuai
X14	90%	Sangat Sesuai
X15	85%	Sangat Sesuai
X16	92%	Sangat Sesuai
X17	98%	Sangat Sesuai
X18	79%	Sesuai

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 4. 15 Tingkat Kesesuaian Kategori

Tingkat Kesesuaian kategori	Keterangan
80% - 100%	Sangat Sesuai
70% - 79%	Sesuai
60% - 69%	Cukup
50 % - 59%	Kurang Sesuai
0% - 49%	Sangat Tidak Sesuai

4.5.8 Menghitung Tingkat Kesesuaian Total (Tki) antara Xi dan Yi

Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan harapan dapat diketahui berdasarkan hasil perolehan jawaban kuesioner dari responden. Berikut ini adalah rumus untuk menghitung tingkat kesesuaian total (tk_i) dan rincian tabel rekapitulasi jawaban responden.

Tabel 4. 16 Tingkat Kesesuaian Total (Tki) antara Xi dan Yi

Responden	Kuesioner	Jumlah Nilai Kenyataan (Xi)	Jumlah Nilai Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (%)
59	18	3,420	3,750	91%

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui pada jumlah nilai kenyataan Xi adalah 3,420 dan jumlah nilai harapan Yi adalah 3,750. Sehingga untuk mengetahui tingkat kesesuaian total Tki maka diperlukan rumus sebagai berikut:

$$Tk_i \text{ Total} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$= \frac{3,420}{3,750} \times 100\%$$

$$= 91\%$$

Keterangan:

Tk_i = tingkat kesesuaian responden

$\sum X_i$ = Jumlah Nilai Kenyataan

$\sum Y_i$ = Jumlah Nilai Harapan

Kesimpulan yang didapat dari uraian tersebut dapat diketahui tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan adalah 91%. Hal ini menunjukkan bahwa umumnya Sekolah TK Tunas harapan telah memenuhi harapan pelanggan hingga 91% sehingga dalam hal ini perlu adanya untuk meningkatkan pelayanan agar tingkat kesesuaian mencapai target 100%. Hal yang perlu dilakukan untuk mencapai target 100% yaitu dengan melakukan perbaikan dan peningkatan dalam mutu kinerja Sekolah.

4.5.9 Hasil Perhitungan Nilai GAP Berdasarkan Lima Dimensi Servqual

Berikut ini adalah tabel rincian perhitungan hasil nilai GAP berdasarkan lima dimensi *servqual*

Tabel 4. 17 Nilai GAP Berdasarkan lima Dimensi Servqual

Dimensi	Kenyataan (Xi)	Harapan (Yi)	GAP (Servqual Score)	Persentase	Rangking
<i>Tangible</i>	3,254	3,508	-0,254	15,91%	4
<i>Reliability</i>	3,169	3,536	-0,366	22,91%	2
<i>Responsiveness</i>	3,339	3,520	-0,181	11,32%	5
<i>Assurance</i>	3,203	3,644	-0,441	27,58%	1
<i>Emphaty</i>	3,141	3,497	-0,356	22,28%	3
		Total	-1,598	100%	

Sumber: Data diolah (2021)

Setelah melakukan perhitungan tiap dimensi maka dapat diketahui bahwa peringkat pertama berada di dimensi *assurance* sehingga dalam hal ini pihak

sekolah harus lebih memprioritaskan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Item pernyataan pada dimensi *assurance* adalah 1) Komunikasi guru TK Tunas Harapan dengan orang tua / wali murid berkaitan dengan kegiatan Sekolah dilakukan dengan baik dan 2) Guru TK Tunas Harapan mampu memotivasi untuk belajar dan berprestasi. Sedangkan peringkat lima berada di dimensi *responsiveness* pada dimensi ini pelayanan yang diberikan pihak sekolah telah memenuhi harapan pelanggan. Item pernyataan pada dimensi *responsiveness* adalah 1) TK Tunas Harapan memberikan informasi secara cepat dan tepat. 2) Guru TK Tunas Harapan cepat dan tanggap terhadap masalah siswa baik secara perorangan maupun keseluruhan. 3) Guru TK Tunas Harapan bersedia menerima saran dari siswa dan orang tua dan wali murid.

4.5.10 Hasil Perhitungan Diagram IPA (Importance Performance Analysis)

Setelah menghitung nilai harapan (Y) dan nilai kenyataan (X) maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan untuk mengetahui nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} dari potongan sumbu \bar{X} dan \bar{Y} . Berikut ini adalah rumus untuk mengetahui nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} dari potongan sumbu \bar{X} dan \bar{Y} .

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}}{k}$$

$$\bar{X} = \frac{57,996}{18}$$

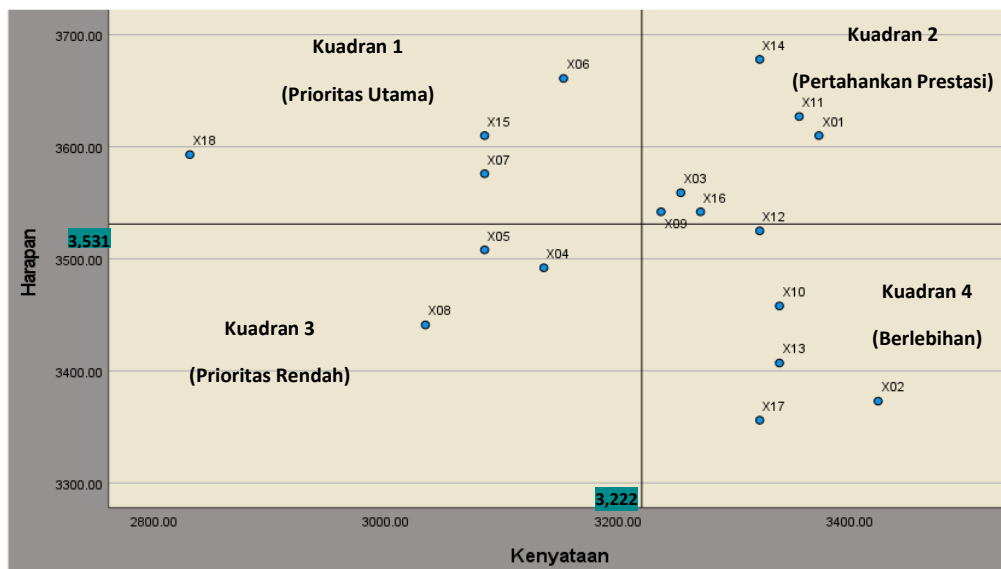
$$\bar{X} = 3,222$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{63,559}{18}$$

$$\bar{Y} = 3,531$$

Pada rumus di atas dapat diketahui Jumlah potongan sumbu \bar{X} adalah 3,222 dengan nilai rata-rata \bar{X} adalah 57,996 dan potongan sumbu \bar{Y} adalah 3,531 dengan nilai rata-rata \bar{Y} adalah 63,559. Berikut ini adalah hasil perhitungan menggunakan diagram *Importance Performance Analysis*.



Gambar 4. 16 Diagram Importance Performance Analysis

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa nilai GAP terbagi menjadi empat bagian diantaranya adalah:

1. Kuadran Satu (Prioritas Utama)

Kuadran satu adalah item pernyataan (atribut) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada kuadran ini penanganan TK Tunas Harapan harus lebih

diprioritaskan karena faktor inilah yang sangat penting bagi pelanggan. Sedangkan pada pelaksanaannya belum memuaskan. Item pernyataan yang termasuk pada kuadran satu dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 18 Item Pernyataan Kuadran Satu

No	Pernyataan
X06	TK Tunas Harapan menerapkan sistem Pendidikan sesuai dengan Standar Pendidikan Nasional
X07	Guru TK Tunas Harapan menggunakan metode pengajaran yang bervariasi untuk menunjang proses belajar siswa
X15	Guru TK Tunas Harapan mampu memotivasi untuk belajar dan berprestasi
X18	TK Tunas Harapan memberikan pelayanan pada siswa merata tanpa memandang status sosial dan sebagainya

2. Kuadran Dua (Pertahankan Prestasi)

Kuadran dua ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga kuadran ini perlu untuk dipertahankan karena pelaksanaan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan. Item pernyataan yang termasuk pada kuadran dua dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4. 19 Item Pernyataan Kuadran Dua

No	Pernyataan
X01	TK Tunas Harapan memiliki kenyamanan fasilitas dan gedung
X03	TK Tunas Harapan memiliki fasilitas bermain yang lengkap
X09	TK Tunas Harapan menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler pengembangan minat dan bakat siswa
X11	TK Tunas Harapan memberikan informasi secara cepat dan tepat
X14	Komunikasi guru TK Tunas Harapan dengan orang tua / wali murid berkaitan dengan kegiatan Sekolah dilakukan dengan baik
X16	Guru TK Tunas Harapan memberikan perhatian atas keluhan siswa dan orang tua / wali murid

3. Kuadran Tiga (Prioritas Rendah)

Kuadran tiga adalah suatu item pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan akan tetapi kuadran ini tidak begitu penting bagi pelanggan dan dinilai sebagai hal yang biasa saja pelaksanaannya. Item pernyataan yang termasuk pada kuadran tiga dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4. 20 Item Pernyataan Kuadran Tiga

No	Pernyataan
X04	TK Tunas Harapan memiliki kelengkapan koleksi pendukung sebagai materi pembelajaran
X05	TK Tunas Harapan menyediakan toilet yang bersih
X08	Guru TK Tunas Harapan mengarahkan siswa menjadi disiplin, bertanggung jawab, sopan dan berbudi pekerti yang baik

4. Kuadran Empat (Berlebihan)

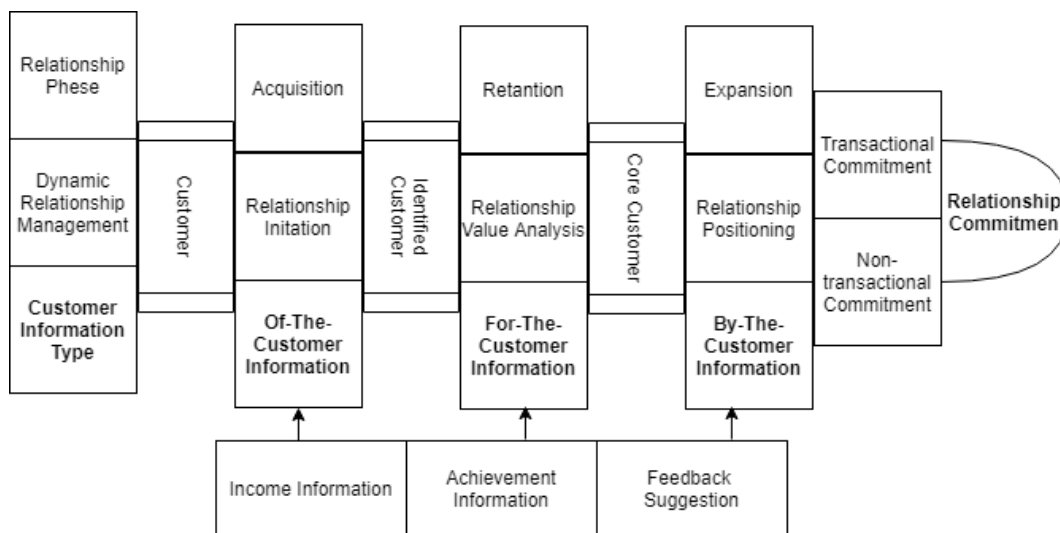
Kuadran empat adalah item pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang bernilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Faktor utama yang mempengaruhi pada kuadran ini adalah atribut tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya sangat baik sehingga pelanggan merasa puas. Item pernyataan yang termasuk pada kuadran empat dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4. 21 Item Pernyataan Kuadran Empat

No	Pernyataan
X02	TK Tunas Harapan memiliki desain interior yang bagus dan bersih
X10	Proses belajar mengajar di TK Tunas Harapan berlangsung secara efektif dan tepat waktu (sesuai dengan jadwal yang ditetapkan)
X12	Guru TK Tunas Harapan cepat dan tanggap terhadap masalah siswa baik secara perorangan maupun keseluruhan
X13	Guru TK Tunas Harapan bersedia menerima saran dari siswa dan orang tua / wali murid
X17	TK Tunas Harapan memberikan kemudahan untuk melakukan administrasi

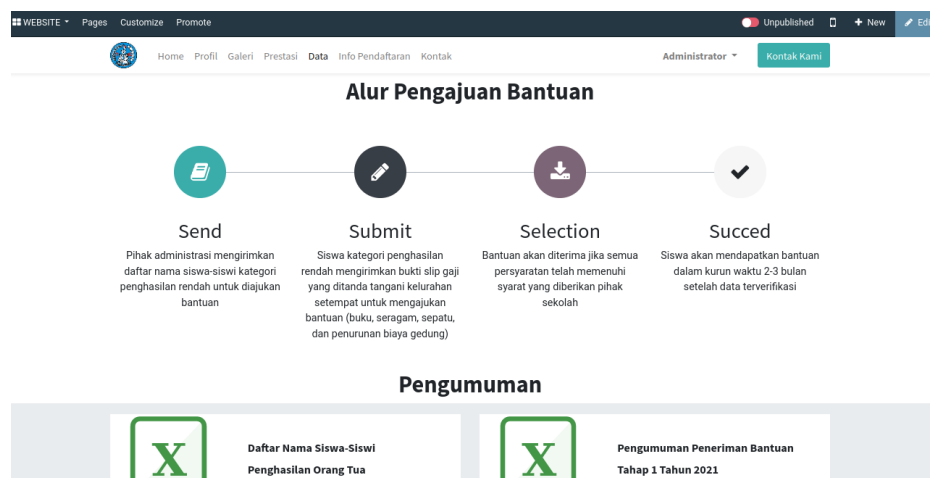
4.6 Analisis Hasil

Framework of Dynamic adalah serangkaian atau tahapan dalam menerapkan CRM. Informasi yang diperoleh dari *customer* adalah bagian terpenting dari substantif. Sehingga *output* yang dihasilkan berupa *Relationship Commitment* yaitu suatu hubungan yang dapat memberikan pelayanan dan mendapatkan keuntungan. Berikut ini adalah gambar integrasi *Framework of Dynamic* CRM.



Gambar 4. 17 Integrasi Framework of Dynamic CRM

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa *framework of dynamic* diintegrasikan berdasarkan jenis informasi pelanggan yaitu “*Of the Customer Information*” (Informasi dari pelanggan) pada tahap ini pihak sekolah mengidentifikasi pelanggan dengan mengumpulkan beberapa data seperti informasi penghasilan orang tua untuk diajukan bantuan apabila penghasilan yang didapat berada di kategori rendah.



Gambar 4. 18 Halaman Alur Pengajuan Bantuan

Gambar diatas dapat diketahui bahwa setiap wali murid ketika mendaftar akan diminta untuk mengisi formulir dan pengisian jumlah penghasilan orang tua tiap bulan. Wali murid berhak mengajukan permohonan bantuan bagi siswa yang memiliki kategori penghasilan rendah dengan mengirimkan bukti slip gaji yang ditandatangani kelurahan setempat untuk diverifikasi.

Setelah pelanggan teridentifikasi maka selanjutnya adalah *“For the Customer Information”* (Informasi untuk pelanggan) dengan menyediakan beberapa informasi untuk pelanggan yaitu dengan pemberitahuan prestasi-prestasi sekolah, guru dan siswa-siswi untuk menarik minat pelanggan serta memberikan pengumuman bantuan bagi siswa-siswi yang memiliki penghasilan rendah. Gambar 4.5 Halaman Prestasi dapat diketahui bahwa prestasi sekolah, prestasi guru dan prestasi murid ditampilkan untuk dijadikan strategi promosi dengan membuktikan bahwa *output* yang didapatkan ketika sekolah di TK Tunas Harapan bahwa murid-murid memiliki kemampuan atau skill yang harus dikembangkan ke jenjang berikutnya.

Dalam jangka waktu tertentu pelanggan akan teridentifikasi sehingga memiliki ketertarikan dan akhirnya berkembang menjadi pelanggan inti. Saat pelanggan teridentifikasi menjadi pelanggan inti. Maka pihak sekolah memasuki fase ekspansi dalam CRM. Pada fase ini pelanggan akan secara otomatis akan ikut berpartisipasi dalam memperluas hubungan pelanggan dengan pemasaran yang dilakukan dari orang terdekat untuk mempromosikan sekolah cerita dari mulut ke mulut (word of mouth). Sehingga umpan balik atau saran yang didapat dari pelanggan inti akan didapat dari “*By the Customer Information*” (Informasi oleh pelanggan) hal ini terbukti akan memberikan dampak positif bagi sekolah untuk memperkenalkan sekolah, meningkatkan pelayanan dari umpan balik yang didapat oleh pelanggan. Sehingga batas antara pihak sekolah dan pelanggan menjadi transparan atau lebih terbuka.

Gambar 4.8 Halaman Kontak dapat diketahui bahwa pelanggan inti dapat memberikan masukan atau saran. yang mencangkup tentang keluhan pelanggan. Informasi pada jenis ini harus disertakan profil data pelanggan. Pada jenis informasi ini dapat diterapkan untuk mengembangkan produk dan layanan baru untuk meningkatkan proses bisnis. *Output* yang dihasilkan berupa *Relationship Commitment* yaitu suatu hubungan yang dapat memberikan pelayanan serta mendapatkan keuntungan pihak sekolah.

Tabel 4. 22 Integrasi Framework of Dynamic CRM

<i>Framewor k of Dynamic</i>	Tampilan Web	Keterkaitan	Dampak	Pengujian
Informasi dari pelanggan	Gambar 4.6 Halaman Data	Informasi yang didapat dari pelanggan yaitu	Dampak yang didapat dari mengidentifikasi	<i>Service Quality</i> dan <i>Importance</i>

		<p>pihak sekolah mengidentifikasi pelanggan dengan mengumpulkan beberapa data seperti informasi penghasilan orang tua untuk diajukan bantuan apabila penghasilan yang didapat berada dikategori rendah.</p>	<p>pelanggan dengan mengumpulkan beberapa informasi dari pelanggan dapat menghasilkan sebuah informasi yang menguntungkan kedua belah pihak sebab dari pihak sekolah dapat mengetahui dan dapat membantu pelanggan termasuk dalam segi perekonomian.</p>	<i>Performanc e Analysis</i>
	<p>Gambar 4.9 Halaman Data Alumni</p>	<p>Informasi dari pelanggan mencakup informasi data pribadi alumni. Pada tampilan web halaman data alumni tersedia, alamat, tempat lahir dan tanggal lahir,</p>		
	<p>Gambar 4.10 Halaman Data Siswa</p>	<p>Informasi dari pelanggan mencakup informasi data pribadi siswa. Pada tampilan web halaman data siswa tersedia, alamat, tempat lahir dan tanggal lahir.</p>		
<p>Informasi untuk pelanggan</p>	<p>Gambar 4.5 Halaman Prestasi</p>	<p>Informasi untuk pelanggan diketahui bahwa prestasi sekolah, prestasi guru</p>	<p>Dalam jangka waktu tertentu pelanggan akan teridentifikasi sehingga</p>	<p><i>Service Quality dan Importance Performanc e Analysis</i></p>

		<p>dan prestasi murid ditampilkan untuk dijadikan strategi promosi dengan membuktikan bahwa <i>output</i> yang didapatkan ketika sekolah di TK Tunas Harapan murid-murid memiliki kemampuan atau skill yang harus dikembangkan ke jenjang berikutnya.</p>	<p>memiliki ketertarikan dan akhirnya berkembang menjadi pelanggan inti. Saat pelanggan teridentifikasi menjadi pelanggan inti, maka pihak sekolah memasuki fase ekspansi dalam CRM. Pada fase ini pelanggan akan secara otomatis ikut berpartisipasi dalam memperluas hubungan pelanggan dengan pemasaran yang dilakukan dari orang terdekat untuk mempromosikan sekolah melalui cerita dari mulut ke mulut (<i>word of mouth</i>).</p>	
	Gambar 4.7 Halaman Info Pendaftaran	<p>Informasi untuk pelanggan pada halaman info pendaftaran dimana pelanggan dapat mengetahui beberapa tahapan sebelum mendaftar di Sekolah</p>		
Informasi oleh pelanggan	Gambar 4.8 Halaman Kontak	<p>Informasi oleh pelanggan dapat diketahui bahwa pelanggan dapat memberikan masukan atau saran. yang mencakup tentang keluhan pelanggan. Informasi pada jenis ini harus disertakan profil</p>	<p>Umpan balik atau saran yang didapat dari pelanggan akan didapat dari Informasi oleh pelanggan hal ini terbukti akan memberikan dampak positif bagi sekolah untuk memperkenalkan</p>	<p><i>Service Quality dan Importance Performance Analysis</i></p>

		data pelanggan. Pada jenis informasi ini dapat diterapkan untuk mengembangkan produk dan layanan baru untuk meningkatkan proses bisnis.	n sekolah, meningkatkan pelayanan dari umpan balik yang didapat oleh pelanggan. Sehingga batas antara pihak sekolah dan pelanggan menjadi transparan atau lebih terbuka.	
--	--	---	--	--

Peningkatan kualitas pelayanan pada penelitian ini adalah dengan membuat aplikasi *website*. Informasi yang didapat dari *website* sekolah akan memudahkan pelanggan mengakses informasi, seperti pemberitahuan informasi pendaftaran, informasi prestasi, galeri setiap kegiatan murid. Umpan baik dari pembuatan *website* ini pelanggan dapat mengisi kuesioner untuk menjawab setiap item pertanyaan untuk dijadikan bahan evaluasi pihak sekolah. Peningkatan kualitas pelayanan dapat diterapkan dalam metode *servqual* dengan melihat lima dimensi *servqual* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil perhitungan 5 dimensi *servqual* Pada item pernyataan nomor 18 memiliki nilai ranking satu dengan nilai gap tertinggi yaitu -0,763. Pada pernyataan ini belum memuaskan pelanggan sehingga dalam hal ini perlu untuk melakukan perbaikan. Dan pada item pernyataan nomor 17 memiliki nilai ranking 18 dengan nilai gap terendah yaitu -0,034. Pada pernyataan ini telah memenuhi harapan pelanggan sehingga pada item pernyataan ini pelayanan yang diberikan harus lebih dipertahankan. Skor kenyataan memiliki total 57,968 dan skor harapan memiliki

total 63,558 sehingga dalam hal ini dapat diketahui bahwa total skor harapan memiliki nilai tertinggi jika dibandingkan dengan skor kenyataan disebabkan karena harapan untuk kedepannya pelanggan ingin sekolah tk tunas harapan lebih maju.

Tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan adalah 91%. Hal ini menunjukkan bahwa umumnya Sekolah TK Tunas harapan telah memenuhi harapan pelanggan hingga 91% sehingga dalam hal ini perlu adanya untuk meningkatkan pelayanan agar tingkat kesesuaian mencapai target 100%. Hal yang perlu dilakukan untuk mencapai target 100% yaitu dengan melakukan perbaikan dan peningkatan dalam mutu kinerja Sekolah. Setelah menghitung perhitungan GAP berdasarkan lima dimensi *servqual* maka dapat diperoleh bahwa peringkat pertama berada di dimensi *assurance* sehingga dalam hal ini pihak sekolah harus lebih memprioritaskan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sedangkan peringkat lima berada di dimensi *responsiveness* pada dimensi ini pelayanan yang diberikan pihak sekolah telah memenuhi harapan pelanggan.

Importance Performance Analysis merupakan prosedur untuk menunjukkan kepentingan sebagai atribut dari kinerja perusahaan. Hasil perhitungan IPA dapat diketahui dari nilai GAP yang dibagi menjadi empat bagian yaitu :

- Kuadran satu (Prioritas Utama) = kuadran ini harus lebih diprioritaskan karena faktor inilah yang sangat penting bagi pelanggan. Sedangkan pada pelaksanaannya belum memuaskan. Item pernyataan yang termasuk pada kuadran satu adalah pernyataan nomor 6,7,15,18.

- Kuadran dua (Pertahankan Prestasi) = kuadran ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga kuadran ini perlu untuk dipertahankan oleh pihak Sekolah TK Tunas Harapan karena pelaksanaan yang diberikan telah sesuai dengan harapan yang pelanggan. Item pernyataan yang termasuk pada kuadran dua adalah pernyataan nomor 1,3,9,11,12,14.
- Kuadran tiga (Prioritas Rendah) = kuadran ini mempengaruhi kepuasan pelanggan akan tetapi kuadran ini tidak begitu penting bagi pelanggan dan dinilai sebagai hal yang biasa saja pelaksanaannya. Item pernyataan yang termasuk pada kuadran tiga adalah pernyataan nomor 4,5,8.
- Kuadran empat (Berlebihan) = kuadran ini mempengaruhi kepuasan pelanggan yang bernilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Faktor utama yang mempengaruhi pada kuadran ini adalah atribut tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya sangat baik sehingga pelanggan merasa puas. Item pernyataan yang termasuk pada kuadran 4 adalah pernyataan nomor 2,10,12,13,17.

4.7 Integrasi Islam

Meningkatkan kualitas pelayanan dapat diukur dengan perhitungan metode *servqual* menggunakan lima dimensi yakni dimensi *Reliable* (Kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberi jasa yang dapat dijanjikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dikatakan reliabel jika perjanjian sesuai dengan realita. Keakuratan dan ketepatan ini yang akan menciptakan rasa kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Dalam pernyataan ini Allah mengajarkan untuk saling menepati janji sebagaimana yang telah dijelaskan dalam QS. An-Nahl Ayat 91.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

“Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. Ismail bin Umar Al-Quraisyi bin Katsir dalam tafsir Ibnu Katsir menjelaskan apa yang disebutkan dalam ayat di atas mengandung perintah Allah, antara lain menepati janji, ikrar, serta memelihara sumpah yang telah dikukuhkan” (QS. An-Nahl Ayat 91).

Dari tafsir Al-Jalalain menjelaskan bahwa

اللَّهُ أَهْدَىٰ لِلْإِيمَانِ لَمْ يَكُن لَكُمْ اللَّهُ لَمْ يَكُن لَمْ يَكُن

“Dan penuhi perjanjian dengan Allah dalam masalah penjualan dan sumpah dan hal-hal lain (jika Anda berjanji dan tidak membatalkan sumpah setelah mengkonfirmasiannya) yaitu, setelah sumpah Anda meneguhkan (sementara Anda telah menjadikan Allah sebagai saksi Anda) untuk memenuhinya, karena Anda telah bersumpah dengan namanya; jumlah ayat ini diposisikan sebagai soal atau kalimat keterangan. Ayat ini merupakan ancaman bagi orang-orang yang melanggar sumpahnya” (Tafsir Al-Jalalain).

Dalam riwayat Imam Ahmad disebutkan bahwa:

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ مُحَمَّدٍ -هُوَ ابْنُ أَبِي شَيْبَةَ- حَدَّثَنَا ابْنُ مُثَمِّرٍ وَأَبُو أُسَامَةَ، عَنْ زَكَرِيَّا -هُوَ ابْنُ أَبِي زَائِدَةَ- عَنْ سَعْدِ بْنِ إِبْرَاهِيمَ، عَنْ أَبِيهِ، عَنْ جُبَيْرِ بْنِ مُطْعِمٍ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: "لَا حَلْفَ فِي الْإِسْلَامِ، وَأَمَّا حَلْفٌ كَانَ فِي الْجَاهِلِيَّةِ لَمْ يَزِدْهُ الْإِسْلَامُ إِلَّا شِدَّةً".

“Telah menceritakan kepada kami Abdullah ibnu Muhammad (ibnu Abu Syaibah), telah menceritakan kepada kami Ibnu Namir dan Abu Usamah, dari Zakaria (yakni Ibnu Abu Zaidah), dari Sa'd ibnu Ibrahim, dari ayahnya, dari Jubair ibnu Mut'im yang mengatakan bahwa Rasulullah Saw. pernah bersabda: Tiada sumpah sepakta dalam Islam; dan sumpah sepakta mana pun yang terjadi di zaman Jahiliah, maka sesungguhnya Islam tidak menambahkan kepadanya melainkan menambah kekukuhannya” (H.R Imam Ahmad).

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan ketersediaan pihak sekolah untuk memberikan pelayanan yang baik. Pihak Sekolah harus bersikap

profesional dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status dan sebagainya. Seseorang dapat dikatakan profesional apabila bekerja sesuai dengan kemampuan dan keahlian. Kepercayaan yang didapat dari pelanggan merupakan amanat yang harus dijaga. Apabila amanat yang diberikan disia-siakan maka akan menimbulkan hilangnya kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Dari Abu Hurairah ra berkat: Nabi Muhammad SAW bersabda:

"Jika amanah telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran itu terjadi." Seorang teman bertanya; bagaimana mandat berarti terbuang? Nabi menjawab; "Jika masalah itu diserahkan bukan kepada anggotanya, maka tunggu kehancurannya" (HR. Bukhari No.6015).

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) yaitu fasilitas sekolah yang berupa Gedung, sarana prasarana, fasilitas ruangan dan lain sebagainya. Islam mengajarkan untuk tidak menunjukkan kemewahan dari segi tampilan. Akan tetapi fasilitas yang nyaman yang sangat dibutuhkan pelanggan. Pernyataan ini tercantum dalam QS. At-Takaatsur Ayat 1-5 yang berbunyi:

"bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur, Sekali-kali tidak! Kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), kemudian sekali-kali tidak! Kelak kamu akan mengetahui. Sekali-kali tidak! Sekiranya kamu mengetahui dengan pasti".

Tafsir surat At Takatsur disarikan dari *Tafsir Ibnu Katsir, Tafsir Fi Zhilalil Quran, Tafsir Al Azhar, Tafsir Al Munir* dan *Tafsir Al Misbah*. tafsir ini merupakan ringkasan kompilasi dari tafsir-tafsir tersebut dan referensi lain seperti *Awwal Marrah at-Tadabbar al-Qur'an* dan *Khawatir Qur'aniyah*. Secara umum, surat ini mengecam mereka yang dilengahkan dengan gemerlap duniawi dan kebanggaan akan materi yang fana.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) merupakan kesopanan, pengetahuan, kepercayaan diri dan sikap respek terhadap pelanggan. pelayanan yang diberikan harus diberikan dengan sopan, percaya diri, santun dan penuh kasih sayang untuk memberikan dampak positif sehingga pelanggan akan loyal. Keberhasilan suatu usaha tergantung dari keberhasilan lembaga ataupun perusahaan dalam memberikan pelayanan. Hal ini telah dijelaskan dalam QS Ali Imran Ayat 159

إِنَّ اللَّهَ رَبِّي وَرَبُّكُمْ فَاعْبُدُوهُ هَذَا صِرَاطٌ مُسْتَقِيمٌ

“*Sesungguhnya Allah itu Tuhanku dan Tuhanmu, karena itu sembahlah Dia. Inilah jalan yang lurus*” (QS Ali Imran Ayat 159).

Dalam tafsir *Liyaddabaru Ayatihi* menjelaskan bahwa manusia diminta untuk mencontoh Nabi Muhammad dalam bermusyawarah. Sebab meskipun telah diberi akal yang jenius, namun manusia terkadang berhenti pada titik jenuh, sehingga perlu adanya ide dari orang lain.

Dimensi *Emphaty* merupakan memberikan perhatian penuh kepada pelanggan dan memiliki rasa kepedulian yang tinggi kepada pelanggan. perhatian ini dapat ditunjukkan melalui komunikasi dan menampung berbagai keluhan pelanggan untuk diselesaikan bersama. Sehingga dalam hal inilah yang dapat menimbulkan rasa puas dan meningkatkan loyalitas konsumen. Hal ini sesuai dengan sabda Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Bukhari Muslim:

“Abu Musa al-Asy’ary ra. Berkata: bersabda Nabi saw, *Seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang memiliki amanat, dengan melaksanakan apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan, maka bendahara tersebut termasuk salah seorang yang mendapat pahala orang yang bersedekah*” (H.R Bukhari Muslim).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Membangun hubungan dengan para pelanggan agar terciptanya rasa puas dengan menerapkan *framework of dynamic* adalah dengan menerapkan 3 jenis diantaranya *of the customer information, for the customer information and by the customer information*.
2. Meningkatkan pelayanan di Sekolah yakni dengan membuat aplikasi CRM berbasis *website* agar dapat memudahkan para pelanggan dalam meakses informasi seperti pemberitahuan info pendaftaran, prestasi sekolah, galeri serta pengumuman-pengumuman sekolah.
3. Perbedaan antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (kenyataan) atas pelayanan yang diberikan sekolah dengan menggunakan menggunakan metode *servqual* pada lima dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Hasil perhitungan menggunakan metode *servqual* pada skor kenyataan memiliki total 57,968 dan skor harapan memiliki total 63,558 sehingga dalam hal ini dapat diketahui bahwa total skor harapan memiliki nilai tertinggi jika dibandingkan dengan skor kenyataan disebabkan karna harapan untuk kedepannya pelanggan ingin sekolah TK Tunas Harapan lebih maju.
4. Faktor penyebab utama dari masing-masing atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan metode IPA dapat diketahui dari 4 bagian

Hasil perhitungan IPA dapat diketahui kuadran pertama item pernyataan nomor 6,7,15,18. Pada kuadran ini penanganan TK Tunas Harapan harus lebih diprioritaskan karena faktor inilah yang sangat penting bagi pelanggan. Sedangkan pada pelaksanaannya belum memuaskan. Kuadran dua item pernyataan nomor 1,3,9,11,12,14. Pada kuadran ini perlu untuk dipertahankan karena pelaksanaan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan. Kuadran tiga item pernyataan nomor 4,5,8. Pada kuadran ini mempengaruhi kepuasan pelanggan akan tetapi kuadran ini tidak begitu penting bagi pelanggan dan dinilai sebagai hal yang biasa saja pelaksanaannya. Kuadran empat item pernyataan yang termasuk pada kuadran empat adalah pernyataan nomor 2,10,12,13,17. Pada kuadran ini mempengaruhi kepuasan pelanggan yang bernilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Faktor utama yang mempengaruhi pada kuadran ini adalah atribut tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya sangat baik sehingga pelanggan merasa puas.

5.2 Saran

Saran untuk pengembangan penelitian maka dibutuhkan perbaikan-perbaikan guna untuk menghasilkan suatu penelitian yang lebih diantaranya adalah:

1. Diharapkan sistem ini dapat dikembangkan tidak hanya berbasis *website*, melainkan berbasis *mobile*.
2. Diharapkan penelitian tentang metode ini dapat dikembangkan dengan metode yang berbeda untuk membandingkan tingkat kepentingan dan harapan.

DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, F. (2009). Customer Relationship Management Concepts and Technologies. In *British Library* (Second). Elsevier Ltd. <https://www.pdfdrive.com/managing-customer-experience-and-relationships-a-strategic-framework-d158092642.html>
- Carissa, A. O., Fauzi, A., & Kumadji, S. (2014). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang) Anatasha. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(1), 1–11. <http://jurnal.poltektriguna.ac.id/Volume4/enci.pdf>
- Dewa, B. P., & Setyohadi, D. B. (2017). Analisis Dampak Faktor Customer Relationship Management dalam Melihat Tingkat Kepuasan dan Loyalitas pada Pelanggan Marketplace di Indonesia. *Telematika*, 14(01), 33–38. <https://doi.org/10.31315/telematika.v14i01.1964>
- Febrianingtyas, M., Arifin, Z., & Fanani, D. (2014). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Survey pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(2), 1–10. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id%0A10
- Hamidin, D. (2008). Model Customer Relationship Management (CRM) di Institusi Pendidikan. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2008 (SNATI 2008)*, 31–34.
- Helmi, T., Munjin, A., & Purnamasari, I. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Izin Trayek Oleh Dllaj Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1), 47–59. <https://core.ac.uk/download/pdf/228441511.pdf>
- Kalakota, R., & Robinson, M. (2000). e-Business 2.0. In *EAI Journal*.
- Kotler, P. (2017). *Managing Customer Experience and Relationships A strategi Framework* (J. Wiley & Sons (eds.); Third). <https://www.pdfdrive.com/managing-customer-experience-and-relationships-a-strategic-framework-d158092642.html>
- Mujiastuti, R., & Haryani, R. D. (2014). Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM. *Jurnal Teknologi*, 6(1), 33–46.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindi (Persero). *Jurnal Teknik Industri UNDIP*, IX(1), 1–10.
- Park, C. H., & Kim, Y. G. (2003). A framework of dynamic CRM: Linking

marketing with information strategy. *Business Process Management Journal*, 9(5), 652–671. <https://doi.org/10.1108/14637150310496749>

Permatasari, D., & Firniawati. (2019). Membangun Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website pada Testube Clothing and Digital Printing. *Chmk Nursing Scientific Journal*, 3(1), 1689–1699.

Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 1–11. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>

Sunan, M. (2019). Implementasi Customer Relationship Management di Sekolah Menengah Pertama Khadijah Surabaya. In *Customer Relationship Management* (pp. 1–90).

Susilowati, T., & Suryana, A. (2012). Analisis Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Perpustakaan STMIK Pringsewu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2012 (SNATI 2012)*, 4(1), 9–15. <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>

LAMPIRAN

Penerapan *Customer Relationship Management* Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Pelayanan Di Sekolah Menggunakan *Framework of Dynamic* (Studi Kasus TK Tunas Harapan Surabaya)

Dengan Hormat,

Saya Laela Nurul Qomariyah selaku Mahasiswi Teknik Informatika Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang, sedang melakukan penelitian untuk menyusun tugas akhir saya yang berjudul “**Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan pelayanan di Sekolah menggunakan *Framework of Dynamic*** (Studi Kasus TK Tunas Harapan Surabaya)”. Adapun maksud dari kuesioner ini yaitu untuk mendapatkan data yang akurat serta gambaran yang objektif dari pihak responden dengan perhitungan menggunakan metode *service quality* (servqual). Oleh karena itu saya mohon kiranya kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Kerahasiaan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i akan kami jamin dan hanya digunakan untuk akademis semata.

Bersama ini saya sampaikan daftar pernyataan kuesioner kepada Bapak/Ibu/Saudara/i. Dimohon agar berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Atas ketersediaannya Bapak/Ibu/Saudara/i dalam memberikan jawaban, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terimakasih.

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang anda pilih

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin : [] Laki-laki [] Perempuan
2. Usia : [] < 25 Tahun [] 25 – 35 Tahun
[] 35 – 45 Tahun [] > 45 Tahun
3. Pekerjaan : [] Karyawan Swasta [] Ibu Rumah Tangga
[] Pegawai Negeri [] Karyawan Swasta
[] Bisnis *Online* [] Fotografer
[] Desainer [] Guru
[] (*lainnya, mohon*

diisi)

B. Pernyataan Kuesioner

Anda diminta untuk menjawab setiap butir pernyataan pada setiap halaman yaitu dengan memilih salah satu dari empat pilihan jawaban yang paling sesuai dengan pikiran anda. Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang anda kehendaki.

Keterangan:

(Harapan : Harapan responden untuk kemajuan sekolah atau suatu kejadian akan berubah diwaktu yang akan datang)

SP = Sangat Penting

TP = Tidak Penting

P = Penting

STP = Sangat Tidak Penting

(Kenyataan : Suatu kejadian yang telah terjadi dan nyata dari pandangan responden)

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Setuju Tidak Setuju

<i>Service Quality (X)</i>								
Pernyataan	Tingkat Kepentingan (Harapan)				Tingkat Kepuasan (Kenyataan)			
	SP	P	TP	STP	SS	S	TS	STS
<i>Tangible (Berwujud)</i>								
1. TK Tunas Harapan memiliki kenyamanan fasilitas dan gedung								
2. TK Tunas Harapan memiliki desain interior yang bagus dan bersih								
3. TK Tunas Harapan memiliki fasilitas bermain yang lengkap								
4. TK Tunas Harapan memiliki kelengkapan koleksi pendukung sebagai materi pembelajaran								
5. TK Tunas Harapan menyediakan toilet yang bersih								
<i>Reliability (Kehandalan)</i>								
6. TK Tunas Harapan menerapkan sistem Pendidikan sesuai dengan Standar Pendidikan Nasional								
7. Guru TK Tunas Harapan menggunakan metode pengajaran yang bervariasi untuk menunjang proses belajar siswa								
8. Guru TK Tunas Harapan mengarahkan siswa menjadi disiplin, bertanggung jawab, sopan dan berbudi pekerti yang baik								

9. TK Tunas Harapan menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler pengembangan minat dan bakat siswa									
10. Proses belajar mengajar di TK Tunas Harapan berlangsung secara efektif dan tepat waktu (sesuai dengan jadwal yang ditetapkan)									
<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>									
11. TK Tunas Harapan memberikan informasi secara cepat dan tepat									
12. Guru TK Tunas Harapan cepat dan tanggap terhadap masalah siswa baik secara perorangan maupun keseluruhan									
13. Guru TK Tunas Harapan bersedia menerima saran dari siswa dan orang tua / wali murid									
<i>Assurance (Jaminan dan Kepastian)</i>									
14. Komunikasi guru TK Tunas Harapan dengan orang tua / wali murid berkaitan dengan kegiatan Sekolah dilakukan dengan baik									
15. Guru TK Tunas Harapan mampu memotivasi untuk belajar dan berprestasi									
<i>Emphaty (Empaty)</i>									
16. Guru TK Tunas Harapan memberikan perhatian atas keluhan siswa dan orang tua / wali murid									
17. TK Tunas Harapan memberikan kemudahan untuk melakukan administrasi									
18. TK Tunas Harapan memberikan pelayanan pada siswa merata tanpa memandang status sosial dan sebagainya									