



TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *NET PROMOTER SCORE* (NPS) PADA
SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) UNTUK PENJUALAN RUMAH PT. ARTO
PODOMORO MULYO**

**DIFA SABRINA MAHARANI
NIM. 202053196**

DOSEN PEMBIMBING
Supriyono, S.Kom., M.Kom., MCE., MOS
Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

PENERAPAN *NET PROMOTER SCORE* (NPS) PADA SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) UNTUK PENJUALAN RUMAH PT. ARTO PODOMORO MULYO

DIFA SABRINA MAHARANI

NIM. 202053196

Kudus, 26 Juli 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Supriyono, S.Kom., M.Kom., MCE.MOS

NIDN. 0602017901

Pembimbing Pendamping,



Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0627018502

Mengetahui

Koordinator Skripsi/Tugas Akhir



Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0004047501

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN *NET PROMOTER SCORE* (NPS) PADA SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) UNTUK PENJUALAN RUMAH PT. ARTO PODOMORO MULYO

DIFA SABRINA MAHARANI

NIM. 202053196

Kudus, 26 Agustus 2024

Menyetujui,

Ketua Penguji,



Dr. Arif Setiawan, S.Kom., M.Cs, MTA
NIDN. 0623018201

Anggota Penguji I,



Supriyono, S.Kom., M.Kom., MCE.MOS
NIDN. 0602017901

Anggota Penguji II,



Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs
NIDN. 0608047901

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik




Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs
NIP/NIS. 0610701000001171

Plt. Ketua Program Studi Sistem Informasi



Dr. Ir. M. Arifin, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0621048301

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Difa Sabrina Maharani
NIM : 202053196
Tempat & Tanggal Lahir : Jepara, 09 Juli 2002
Judul Skripsi / Tugas Akhir* : Penerapan *Net Promoters Score* (NPS)
Pada Sistem *Customer Relationship Management* untuk Penjualan Rumah
PT. Arto Podomoro Mulyo

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Tugas Akhir ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Skripsi dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 26 Juli 2024

Yang memberi pernyataan,



Difa Sabrina Maharani

NIM. 202053196

PENERAPAN *NET PROMOTER SCORE* (NPS) PADA SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) UNTUK PENJUALAN RUMAH PT. ARTO PODOMORO MULYO

Nama Mahasiswa : Difa Sabrina Maharani
NIM : 202053196
Pembimbing :
1. Supriyono, S.Kom., M.Kom., MCE., MOS
2. Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom

RINGKASAN

PT. Arto Podomoro Mulyo adalah Perusahaan pengembang yang bergerak pada Pembangunan perumahan. Dalam industri perumahan yang sangat kompetitif, kepuasan dan loyalitas pelanggan memainkan peran penting dalam kesuksesan perusahaan. Penelitian ini menggunakan NPS sebagai alat utama untuk mengukur loyalitas pelanggan dan mengidentifikasi faktor-faktor CRM yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti harga, lokasi, fasilitas, dan kualitas bangunan. Selain itu, implementasi CRM dievaluasi berdasarkan fitur-fitur utama seperti pengelolaan data pelanggan, personalisasi layanan, penanganan keluhan, dan layanan purna jual. Data dikumpulkan melalui survei, wawancara, dan analisis dokumen perusahaan, serta dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan regresi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai pengaruh NPS terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan NPS dan efektivitas CRM di PT. Arto Podomoro Mulyo.

Kata kunci : *Net Promoter Score (NPS) Customer Relationship Management (CRM), Kepuasan Pelanggan, PT. Arto Podomoro Mulyo*

APPLICATION OF NET PROMOTER SCORE (NPS) ON CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SYSTEM FOR HOUSE SALES PT. ARTO PODOMORO MULYO

Nama Mahasiswa : Difa Sabrina Maharani

NIM : 202053196

Pembimbing :

1. Supriyono, S.Kom., M.Kom., MCE., MOS

2. Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

PT Arto Podomoro Mulyo is a development company engaged in housing development. In the highly competitive housing industry, customer satisfaction and loyalty play an important role in the company's success. This research uses NPS as the main tool to measure customer loyalty and identify CRM factors that affect customer satisfaction.

This research identifies the main factors that affect customer satisfaction, such as price, location, facilities, and building quality. In addition, CRM implementation was evaluated based on key features such as customer data management, service personalisation, complaint handling, and after-sales service. Data was collected through surveys, interviews, and analysis of company documents, and analysed using descriptive statistics and regression methods. The results of the study are expected to provide a better understanding of the influence of NPS on customer satisfaction and loyalty, as well as provide strategic recommendations to improve NPS and CRM effectiveness at PT Arto Podomoro Mulyo.

Keywords: *Net Promoter Score (NPS) Customer Relationship Management (CRM), Customer Satisfaction, PT. Arto Podomoro Mulyo*

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini tanpa hambatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus. Laporan ini juga sebagai bukti bahwa saya telah melaksanakan dan menyelesaikan Tugas Akhir di PT. Arto Podomoro Mulyo

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu saya sangat terbuka dan menghargai segala masukan yang berguna dari para pembaca. Saya berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi.

Atas tersusunya Laporan Tugas Akhir ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Bapak Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus
3. Bapak Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Muria Kudus
4. Bapak Supriyono, S.Kom., M.Kom., MCE., MOS selaku Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan petunjuk, nasehat, bimbingan, dan arahan hingga terselesaikannya penulisan laporan ini.
5. Ibu Diana Laily Fithri, S.Kom, M.Kom selaku Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan petunjuk, nasehat, bimbingan, dan arahan hingga terselesaikannya penulisan laporan ini.
6. Seluruh dosen dan staff karyawan di UMK yang telah memberikan banyak hal yang berharga bagi hidup saya. Terima kasih banyak.
7. Kedua orang tua Mama Luluk dan Papa Hadi serta keluarga yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat serta arahan sehingga dapat terselesaikan laporan ini.

8. Teman seperjuangan yang mau membantu memberi semangat dan bantuan dalam penyusunan laporan skripsi/tugas ini sehingga dapat selesai.
9. Rekan kerja saya di PT. Arto Podomoro Mulyo dan Atasan saya yang selalu memberi dukungan dan kemudahan saya setiap saya meminta waktu untuk melakukan bimbingan. Berkat perhatian dan kerjasama yang dilakukan saya bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu.
10. Semua pihak secara langsung ataupun tidak langsung yang berperan membantu terselesaikannya laporan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Kudus, 26 Juli 2024

Difa Sabrina Maharani

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
RINGKASAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
1.6 Kerangka Pemikiran.....	4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Penelitian Terkait.....	6
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Konsep Dasar Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	9
2.2.2 Konsep Dasar Sistem Informasi Penjualan Rumah	9
2.2.3 <i>Net Promoter Score (NPS)</i>	9

2.2.4 Customer Relationship Management (CRM).....	12
2.2.5 Website	13
2.2.6 Software Decelopment Life Cycle	13
2.2.7 Unified Model Language (UML).....	15
2.2.8 ERD (Entity Relationship Diagram).....	20
BAB 3 METODOLOGI	21
3.1 Objek Penelitian.....	21
3.1.1 Letak Geografis.....	21
3.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan	21
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.2.1 Sumber Data Primer.....	22
3.2.2 Sumber Data Sekunder.....	23
3.3 Analisa Kebutuhan Sistem Aplikasi	23
3.3.1 Kebutuhan Data dan Informasi	23
3.3.2 Analisis Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	24
3.3.3 Analisis Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	24
3.3.4 Analisa Sistem Lama.....	25
3.4 Perancangan Sistem Aplikasi	28
3.4.1 Business Use Case Diagram.....	28
3.4.2 Use Case Diagram.....	30
3.4.3 Skenario Use Case (Flow of Event)	32
3.4.4 Class Diagram	41
3.4.5 Sequence Diagram	46
3.4.6 Activity Diagram	54
3.4.7 Statechart Diagram.....	60
3.4.8 Entity Relationship Diagram (ERD).....	66

3.4.9 Transformasi ERD ke Relasi.....	77
3.4.10 Perancangan Desain Interface	81
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN.....	90
4.1 Implementasi Sistem	90
4.2 Tampilan Program	90
4.2.1 Halaman Login Pengguna	90
4.2.2 Halaman Registrasi Pelanggan.....	91
4.2.3 Halaman Utama Pelanggan	92
4.2.4 Halaman Utama Admin.....	92
4.2.5 Halaman Utama Marketing	93
4.2.6 Halaman Utama Direktur	93
4.2.7 Halaman Perumahan Pelanggan.....	94
4.2.8 Halaman Riwayat Pemesanan	94
4.2.9 Halaman Kuesioner Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	95
4.2.10 Halaman Perumahan Admin	96
4.2.11 Halaman Pesanan Admin	96
4.2.12 Halaman Laporan Penjualan Admin	98
4.2.13 Halaman Daftar Pengguna Admin	99
4.2.14 Halaman Properti Marketing.....	99
4.2.15 Halaman Pengguna Marketing.....	100
4.2.16 Halaman Pesanan Direktur.....	100
4.2.17 Halaman Laporan Direktur	101
4.2.18 Tampilan Cetak Laporan	101
4.2.19 Tampilan Cetak Surat Booking	102
4.2.20 Tampilan Cetak Kwitansi	103
4.2.21 Tampilan Hasil Penilaian Kepuasan Pelanggan	104

4.2.22 Tampilan Hasil Penerapan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	106
4.3 Black Box Testing Sistem	108
BAB 5 PENUTUP	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	118