

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KEPUASAN  
PELANGGAN BERBASIS WEBSITE PADA SHOPEE  
EXPRESS HUB PANCORAN**

**SKRIPSI**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**



**OLEH :**

**NAMA : HABIB NOER FADILLAH**

**NIM : 181000022**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

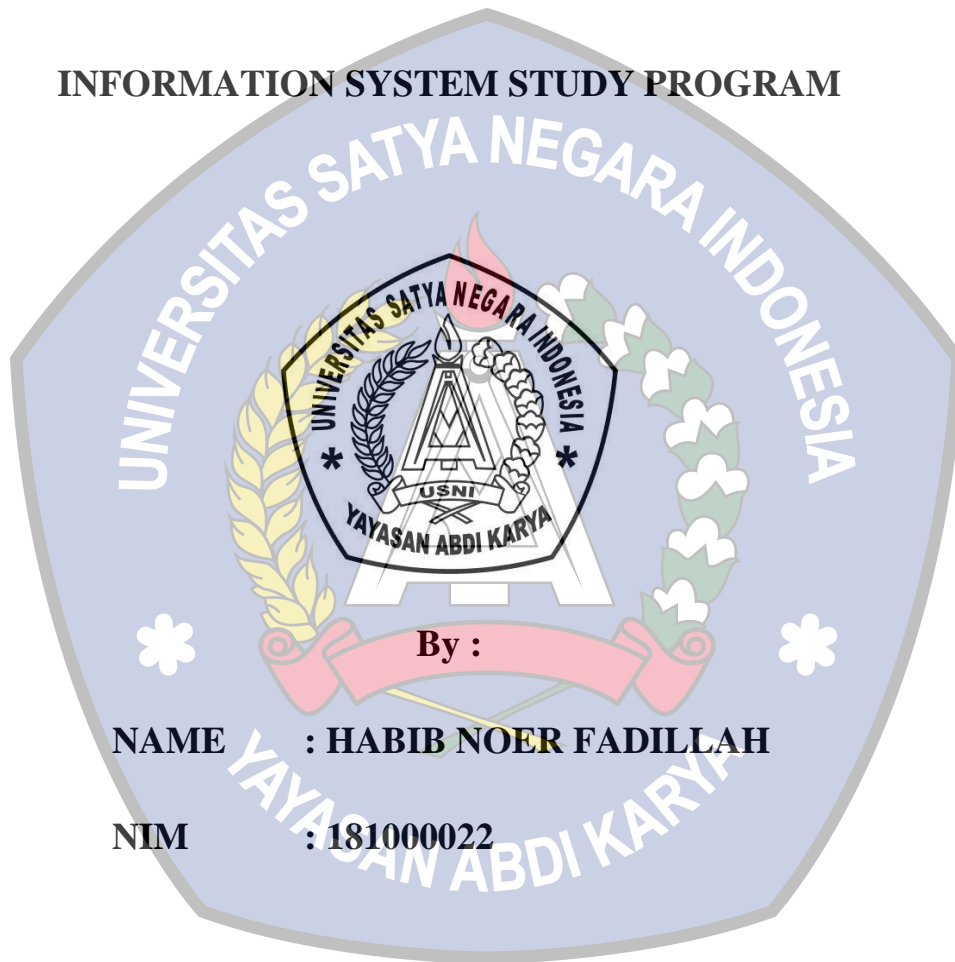
**JAKARTA**

**2022**

**WEBSITE-BASED CUSTOMER SATISFACTION  
INFORMATION SYSTEM DESIGN ON SHOPEE EXPRESS  
HUB PANCORAN**

**UNDERGRADUATE THESIS**

**INFORMATION SYSTEM STUDY PROGRAM**



**By :**

**NAME : HABIB NOER FADILLAH**

**NIM : 181000022**

**FACULTY OF ENGINEERING**

**SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA**

**JAKARTA**

**2022**

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KEPUASAN  
PELANGGAN BERBASIS WEBSITE PADA SHOPEE  
EXPRESS HUB PANCORAN  
SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA KOMPUTER**



**OLEH :**

**NAMA : HABIB NOER FADILLAH**

**NIM : 181000022**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

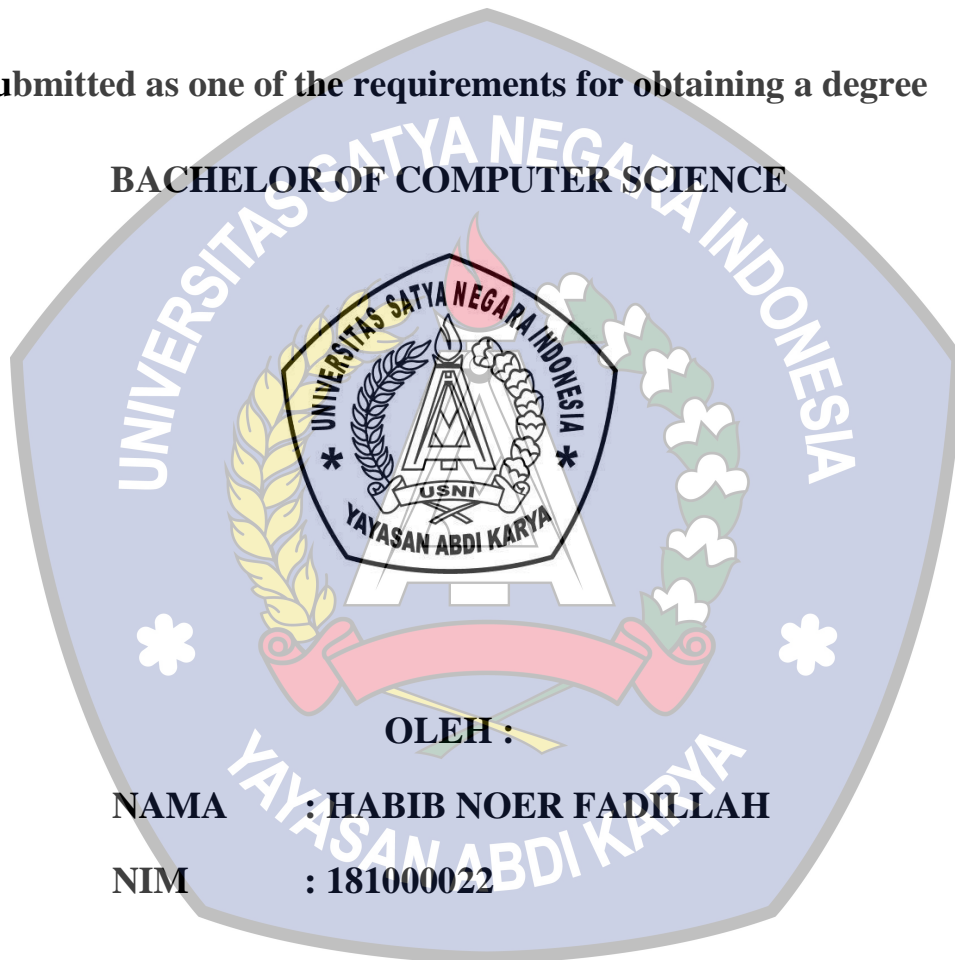
**2022**

**WEBSITE-BASED CUSTOMER SATISFACTION  
INFORMATION SYSTEM DESIGN ON SHOPEE EXPRESS  
HUB PANCORAN**

**UNDERGRADUATE THESIS**

**Submitted as one of the requirements for obtaining a degree**

**BACHELOR OF COMPUTER SCIENCE**



**OLEH :**

**NAMA : HABIB NOER FADILLAH**

**NIM : 181000022**

**FACULTY OF ENGINEERING**

**SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA**

**JAKARTA**

**2022**

## ABSTRAK

Shopee Express Hub Pancoran ini adalah suatu gudang percontohan di wilayah JA-BO (Jakarta Bogor) dimana setiap adanya sistem kerja baru diberlakukan di Hub Pancoran ini sebagai uji coba penerapannya. CRM (Customer Relationship Management) adalah strategi bisnis yang memadukan proses, manusia dan teknologi. Membantu menarik prospek penjualan, mengkonfersi mereka menjadi pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, pelanggan yang puas dan loyal. Perancangan sistem penanganan keluhan pelanggan berbasis web pada Shopee Express ini dibangun untuk membantu pelanggan menyampaikan keluhan dengan tiga tataran CRM yaitu tataran strategis, tataran operational dan tataran analitis, diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan mempertahankan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi lebih baik.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management, Keluhan, tiga tataran.*

## ABSTRACT

*Shopee Express Hub Pancoran is a pilot warehouse in the JA-BO area (Jakarta Bogor) where every new work system is implemented at the Pancoran Hub as a test implementation. CRM (Customer Relationship Management) is a business strategy that combines processes, people and technology. Help attract sales prospects, convert them into customers, and retain existing, satisfied and loyal customers. The design of a web-based customer complaint handling system at Shopee Express was built to help customers submit complaints with three CRM levels, namely the strategic level, operational level and analytical level, which is expected to improve service quality and maintain a better relationship between the company and its customers.*

*Keywords: Customer Relationship Management, Complaints, three level.*