

DAFTAR PUSTAKA

- Alang, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Supermarket Superindo Bandara City Mall Tangerang Banten. *Journal of Management Review*, 4(2), 457–471.
- Anggara, R. S., Irawan, T. T., & Salmah. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen swalayan ADA Bogor. *NAMARA: Jurnal Manajemen Pratama*. Universitas Pakuan.
- ANHAR, A., & PUTRA, R. A. (2023). Perancangan dan Implementasi Self-Checkout System pada Toko Ritel menggunakan Convolutional Neural Network (CNN). *ELKOMIKA: Jurnal Teknik Energi Elektrik, Teknik Telekomunikasi, & Teknik Elektronika*, 11(2), 466. <https://doi.org/10.26760/elkomika.v11i2.466>
- Baihaqi, W. K., Isma'il, M., Pratama, M. R. A., Indra, M. R., Dzikri, A. F. H., Rohmat, & Makh Rudy, K. A. (2023). Usulan perbaikan sistem pelayanan pada antrian kasir Alfamidi GKB menggunakan simulasi software Arena. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 4(2).
- Bataona, B., Nyoko, A., & Nursiani, N. putu. (2020). Analisis Sistem Antrian Dalam Optimalisasi Layanan Supermarket di Supermarket Hyperstore. *Journal Of Management (SME's)*, 12(2), 225–237.
- Berman, B., & Evans, J. R. (2018). *Retail management: A strategic approach* (13th ed.). Pearson.
- Bourne, L. (2016). *Stakeholder Relationship Management*. Gower Publishing.
- Chori, C., & Septanto, H. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Penjualan Obat Berbasis Web Pada Klinik Indosehat 2003 Sebagai Implementasi Konsep Paperless. *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS: Journal of Information System*, 8(1), 73. <https://doi.org/10.51211/isbi.v8i1.2454>
- Connolly, T., & Begg, C. (2015). *Database Systems: A Practical Approach to Design, Implementation, and Management* (6th ed.). Pearson Education.
- Eskerod, P., & Jepsen, A. L. (2019). *Project Stakeholder Management* (2nd ed.). Routledge.
- Gaddis, T. (2018). *Starting out with programming logic and design* (5th ed.). Pearson.
- Grigoroudis, E., & Siskos, Y. (2010). *Customer Satisfaction Evaluation: Methods For Measuring And Implementing Service Quality*. Springer.
- Handayani, K. L. P., & Yulianthini, N. N. (2022). Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Minimarket Cahaya Baru Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(No.1), 177–185. <https://doi.org/10.23887/bjm.v8i1>
- Kendall, K. E., & Kendall, J. E. (2020). *Systems analysis and design* (10th ed.). Pearson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management of Information System* (17th ed.). Pearson.
- Mann, P. S. (2016). *Introductory Statistics* (9th ed.). Wiley.

- Maridaningsih, S., Setiawan, A., & Nugroho, S. (2025). *Perancangan Sistem Point of Sale (POS) untuk Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Penjualan dan Stok Barang*. 6(2), 1058–1066. <https://doi.org/10.47065/josh.v6i2.6526>
- Maxim, B. R., & Pressman, R. S. (2020). *Software engineering: A Practioners Appoarch*. McGraw-Hill
- Mu, E., & Pereyra-Rojas, M. (2017). *Practical decision making: An introduction to the analytic hierarchy process (AHP) using Super Decisions V2*. Springer.
- Noviasari, H., Azrico. (2012). Pengaruh Retail Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja di Metro Swalayan Senapelan Plaza Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*, 20(3), 1–17.
- Pangestu, S. D., & Astutik, I. R. I. (2024). Rancangan Aplikasi Kasir Toko Kelontong Berbasis Website Menggunakan Metode Waterfall. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 9(1), 125–135. <https://doi.org/10.29100/jipi.v9i1.4311>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pardede, E. M., & Marbun, J. P. (2022). Penerapan Sistem Antrean Dalam Menentukan Jumlah Kasir Di Supermarket Deco 100 Indrapura. *Journal of Mathematics Education and Science*, 8(1), 60–69.
- Prakoso, I., Sofiana, A., Nurmawati, S., Triyanto, R., Rendra, A. R., & Rosyid, A. A. (2023). Simulasi Antrian dalam Optimalisasi Layanan di Supermarket Rita Pasaraya. *Dinamika Rekayasa*, 19(1), 45. <https://doi.org/10.20884/1.dr.2023.19.1.602>
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2020). *Software Engineering: A Practitioner's Approach* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Rainer, R. K., & Prince, B. (2021). *Introduction to information systems: Supporting and transforming business* (7th ed.). Wiley.
- Rao, S., Alda, M., Islam, U., & Sumatera, N. (2024). *Sistem Informasi Point of Sales Pada Toko Distributor*. 4307(August), 1192–1200.
- Shantilawati, I., Zebua, S., & Tarmizi, R. (2024). Penggunaan Digital Marketing Dalam Meningkatkan Penjualan Bisnis Retail. *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*, 5(1), 30–37.
- Sommerville, I. (2016). *Software Engineering* (10th ed.). Pearson.
- Subandi, A., & Hidayat, M. L. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Toko Ritel XYZ Dengan Metode Servqual Dan IPA. *JITMI : Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 4(1), 2685–6123.
- Tungadi, A. L., Lisangan, E. A., & Saputra, A. R. (2019). *Simulasi Sistem Point of Sale Menggunakan Radio Frequency Identification Pada Perusahaan Ritel*. 12(1), 1–7. <http://ejournal.unjaya.ac.id/index.php/Teknomatika/>
- Valacich, J. S., & George, J. F. (2020). *Modern Systems Analysis And Design* (9th ed.). Pearson.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara dengan Pemilik



Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara dengan Karyawan



Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara dengan Pelanggan 1



Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara dengan Pelanggan 2



Lampiran 5. Skrip Wawancara dengan Pemilik

Pertanyaan	Jawaban
Adakah masalah yang sedang dihadapi?	Ada, saat ini masalah yang sedang dihadapi adalah keraguan untuk membuka cabang baru. Saya ragu untuk membuka cabang baru karena takutnya pekerja disana tidak bisa memberikan kualitas yang sama seperti di toko yang sekarang
Kenapa ibu ragu kalau pekerja disana tidak bisa memberikan kualitas yang sama?	Ya, saya ragu terutama di bagian perhitungan total pembelian. Perhitungan total pembelian disini masih dilakukan secara konvensional, oleh karena itu saya takut bahwa pekerja yang ada di cabang baru membutuhkan waktu yang lama untuk menghitung total pembelian dan juga takutnya sering terjadi kesalahan pada perhitungannya?
Baik, kalau begitu adakah harapan dari ibu agar masalah ini dapat diselesaikan?	Untuk harapan yang pasti sebenarnya tidak ada, saya hanya ingin ada solusi yang didapat agar saya tidak ragu lagi untuk membuka cabang baru nantinya.

Lampiran 6. Skrip Wawancara dengan Karyawan

Pertanyaan	Jawaban
Adakah masalah atau keluhan yang ingin disampaikan?	Ada, sebenarnya keluhan ini sering saya terima dari langganan saat mengantar barang. Banyak langganan yang kadang mengeluh karena jarak antar waktu pemesanan dan waktu penerimaan barang cukup lama. Selain itu, ada beberapa langganan yang juga mengeluh karena nota pembelian tidak dihitung tetapi malah ditumpuk, dan baru akan ditagih nantinya.
Adakah harapan dari abang untuk keluhan ini?	Ya, sebenarnya saya hanya berharap bahwa kalau barangnya sudah selesai dikemas, maka nota pembelian juga sudah selesai dihitung, sehingga saya tidak menunggu nota selesai dihitung baru mengantar barang dan langganan juga tidak menunggu lama.

Lampiran 7. Skrip Wawancara dengan Pelanggan

<i>Customer</i>	Pertanyaan	Jawaban
1	Adakah masalah atau keluhan yang ingin disampaikan?	Masalah di perhitungan nota pembelian, kadang cepat kadang lama, terus terkadang hasil perhitungannya juga salah. Jadi terkadang saya jadi ga enak kalau ada salah perhitungan
	Adakah harapan atau saran solusi untuk keluhan ini?	Tidak ada sih, ya paling nambah kasir saja biar hitungnya jadi lebih cepat dan teliti
2	Adakah masalah atau keluhan yang ingin disampaikan?	Waktu hitung notanya lama banget apalagi kadang antriannya juga panjang. Jadinya capek nunggunya
	Adakah harapan atau saran solusi untuk keluhan ini?	Mungkin bisa pakai komputer untuk perhitungannya biar lebih cepat aja. Kalau tidak bisa pakai scan-scan gitu seperti di supermarket
3	Adakah masalah atau keluhan yang ingin disampaikan?	Susunan barang tidak teratur, hari ini barang A disusun di sini, minggu depan sudah pindah lagi. Jadi kadang saya bingung untuk cari barang yang mau dibeli
	Adakah harapan atau saran solusi untuk keluhan ini?	Susunan barangnya dirapikan dan dibuat lebih konsisten aja
4	Adakah masalah atau keluhan yang ingin disampaikan?	Hasil perhitungan notanya sering salah, jadi terkadang saya ga enak kalau baik hitungnya kelebihan atau kekurangan.
	Adakah harapan atau saran solusi untuk keluhan ini?	Tidak ada
5	Adakah masalah atau keluhan yang ingin disampaikan?	Karyawannya kurang responsif, kadang minta barang yang tidak ada di rak, tapi keluarnya lama banget jadi buang-buang waktu. Selain itu, kadang barang-barang yang sudah kadaluarsa masih tersusun di rak.
	Adakah harapan atau saran solusi untuk keluhan ini?	Bisa dicek secara berkala saja untuk barang-barang yang disusun di rak.
6	Adakah masalah atau keluhan yang ingin disampaikan?	Waktu untuk hitung nota pembelian terkadang cepat dan terkadang juga lama banget. Selain itu, barang yang disusun di rak tidak teratur. Saat mengambil barang terkadang barangnya sering jatuh.
	Adakah harapan atau saran solusi untuk keluhan ini?	Mungkin bisa nambah kasir aja biar hitungnya lebih cepat, susunan barangnya juga dicek lagi.

7	Adakah masalah atau keluhan yang ingin disampaikan?	Nota sering salah untuk hasil perhitungannya, terus terkadang waktu untuk menghitung notanya agak lama.
	Adakah harapan atau saran solusi untuk keluhan ini?	Tidak ada
8	Adakah masalah atau keluhan yang ingin disampaikan?	Barang yang disusun di rak sering rusak, bocor, kadang ada juga yang expired.
	Adakah harapan atau saran solusi untuk keluhan ini?	Sebelum disusun di rak, dipastikan dulu kalau barangnya tidak rusak.
9	Adakah masalah atau keluhan yang ingin disampaikan?	Nota pembelian sering salah perhitungan.
	Adakah harapan atau saran solusi untuk keluhan ini?	Dicek berulang kali saja.
10	Adakah masalah atau keluhan yang ingin disampaikan?	Susunan barang di rak sering berantakan, jadi terkadang saya kesulitan mencari barang yang ingin dibeli.
	Adakah harapan atau saran solusi untuk keluhan ini?	Diperbaiki saja susunan barangnya.

Lampiran 8. *Link* Kuesioner Survey Tingkat Pelayanan di Toko S

<https://forms.gle/Ygrbar9FN8c8q8L59>

Lampiran 9. *Link* Sistem POS Toko S

<https://postokos.my.id/>

Lampiran 10. Panduan Penggunaan Sistem POS Toko S

<https://bit.ly/3HMXyl0>