

## Analisis Efektifitas Monitoring Jasa Service dan Penjualan Sparepart dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. Blessindo Prima Sarana

Riki Dwi Putra<sup>1</sup>, Efni Yusnita<sup>2</sup>, Nugraha Rahmansyah<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Teknologi Al-Muhajirin

<sup>3</sup> Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang

Corresponding Author: Radius Prawiro e-mail: [rikidwiputra@gmail.com](mailto:rikidwiputra@gmail.com)

Published: May, 2025

### ABSTRAK

PT Blessindo Prima Sarana, sebuah bengkel alat berat di Kota Padang, menghadapi tantangan operasional dan kepuasan pelanggan. Masalah meliputi ketidaksesuaian ekspektasi pelanggan terkait waktu perbaikan dan akses informasi, keterlambatan pengadaan sparepart, pengelolaan stok yang kurang optimal, dan kurangnya transparansi estimasi biaya. Penggunaan Microsoft Excel untuk data transaksi harian menyebabkan kesalahan input, duplikasi, dan ketidakakuratan laporan. Penelitian ini bertujuan mengembangkan sistem monitoring berbasis web dengan PHP dan MySQL untuk memberikan informasi real-time mengenai status perbaikan dan pengelolaan sparepart. Sistem ini diharapkan meningkatkan efektivitas monitoring jasa servis dan penjualan sparepart, mengatasi masalah keterlambatan sparepart dan pengelolaan stok, mempermudah pengelolaan data transaksi, meningkatkan efisiensi operasional, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif. Rumusan masalah meliputi bagaimana sistem berbasis web dapat meningkatkan efektivitas monitoring, mengatasi keterlambatan penyediaan, mempermudah pengelolaan data, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hipotesisnya, sistem monitoring berbasis web dapat memberikan dampak positif pada area-area tersebut. Penelitian ini dibatasi pada analisis monitoring jasa servis dan penjualan sparepart di PT Blessindo Prima Sarana. Hasil penelitian diharapkan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, serta memberikan pengalaman bagi peneliti dalam pengembangan sistem.

**Kata kunci:** Sistem Informasi, Monitoring, Kepuasan Pelanggan, Bengkel alat berat

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

### PENDAHULUAN

PT Blessindo Prima Sarana merupakan sebuah bengkel alat berat yang menyediakan jasa service kendaraan dan penjualan suku cadang (sparepart). Bengkel ini terletak strategis di Kota Padang, mudah diakses, dan memiliki tim mekanik berpengalaman serta staf administrasi yang profesional dan ramah. PT Blessindo Prima Sarana berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, profesional, dan transparan, sehingga menjadi pilihan yang tepat bagi warga Kota Padang yang membutuhkan jasa servis kendaraan atau suku cadang (sparepart).

## TINJAUAN LITERATUR

Sistem monitoring telah menjadi bagian integral dalam berbagai industri, termasuk otomotif, untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa implementasi sistem monitoring berbasis web dapat memberikan visibilitas yang lebih baik terhadap proses bisnis, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat.

Pemantauan atau monitoring adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengawasi atau memantau suatu objek atau proses guna mendukung tujuan organisasi. Dalam bahasa Indonesia, monitoring dikenal dengan istilah pemantauan. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan tercapainya semua tujuan organisasi dan manajemen [1].

Sistem monitoring memungkinkan manajemen untuk memantau kinerja operasional secara real-time, mengidentifikasi masalah potensial, dan mengambil tindakan korektif dengan cepat. Dalam konteks bengkel alat berat seperti PT Blessindo Prima Sarana, sistem monitoring dapat digunakan untuk melacak status perbaikan kendaraan, mengelola stok sparepart, dan memantau kinerja karyawan.

### *Paragraph*

Layanan yang diberikan oleh PT Blessindo Prima Sarana sudah cukup memadai, namun perusahaan ini masih menghadapi berbagai tantangan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Salah satu masalah utama yang sering muncul adalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang ada di lapangan. Pelanggan umumnya mengharapkan ketepatan waktu dalam proses perbaikan kendaraan serta kemudahan dalam mengakses informasi yang akurat mengenai status perbaikan mereka. Namun, seringkali yang terjadi adalah keterlambatan dalam penyelesaian perbaikan dan kesulitan bagi pelanggan untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai perkembangan layanan yang mereka terima.

Selain itu, beberapa kendala operasional juga sering menghambat kelancaran proses di bengkel ini, seperti keterlambatan dalam pengadaan sparepart yang membuat pelanggan harus menunggu lebih lama dari yang dijanjikan. Masalah pengelolaan stok sparepart juga kerap terjadi, di mana beberapa sparepart yang sering dibutuhkan tidak tersedia, sementara sparepart yang jarang digunakan justru menumpuk. Kurangnya transparansi dalam proses pelayanan, terutama dalam hal estimasi biaya dan waktu perbaikan, juga sering kali tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Saat ini, PT Blessindo Prima Sarana menggunakan Microsoft Excel untuk mencatat setiap transaksi harian dan pengelolaan data transaksi, seperti pendataan pelanggan, layanan servis, pembayaran, dan sparepart. Namun, dengan volume data yang semakin besar dan kompleks, penggunaan Excel sering menimbulkan berbagai masalah, seperti kesalahan input data, duplikasi data pelanggan, serta ketidaksesuaian antara laporan pembayaran dengan catatan transaksi. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pembuatan laporan dan ketidakakuratan informasi, yang berdampak negatif pada kinerja administrasi dan pengambilan keputusan di perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem monitoring berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL yang dapat memberikan informasi secara real-time kepada manajemen mengenai status perbaikan kendaraan dan pengelolaan sparepart. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah proses pemantauan layanan, mempercepat respons terhadap kebutuhan pelanggan, dan meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode dan Pengumpulan Data**

Metode penelitian merupakan langkah penting yang digunakan untuk memastikan penelitian berjalan secara terstruktur dan sistematis. Penelitian ini dirancang dengan mempertimbangkan kesesuaian metode terhadap tujuan dan permasalahan yang diteliti. Metode ini mencakup penulisan laporan skripsi dan pengumpulan data yang terdiri dari tiga bagian, yaitu:

#### **1. Penelitian Perpustakaan (Library Research)**

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi literatur. Data sekunder ini diperoleh dari buku, jurnal, dan literatur yang relevan dengan tema skripsi. Tujuannya adalah untuk mencari informasi dan merumuskan teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian.

#### **2. Penelitian Lapangan (Field Research)**

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer dengan cara mengunjungi perusahaan/instansi terkait. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian, dengan teknik pengumpulan data:

##### **a. Wawancara (Interview)**

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang penting dalam penelitian ini. Pada tahap penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan karyawan PT Blessindo Prima Sarana. Komunikasi langsung berbentuk percakapan dilakukan secara tatap muka untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan.

##### **b. Pengamatan (Observasi)**

Observasi ini dilakukan di PT Blessindo Prima Sarana untuk mengamati keadaan sesuai dengan topik yang akan diteliti. Mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung, sehingga mendapatkan informasi yang jelas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

## **PERANCANGAN**

Perancangan sistem merupakan tahap krusial dalam pengembangan aplikasi, di mana berbagai elemen teknis dan fungsional didefinisikan untuk memastikan solusi yang dirancang dapat memenuhi

kebutuhan pengguna dan tujuan proyek. Tahapan perancangan ini, peneliti menggunakan Unified Modeling Language (UML) sebagai tools dalam menjelaskan alur analisa program, dimana UML yang digunakan yaitu :

1. Use Case Diagram

Use case diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (behavior) sistem informasi yang akan dibuat. Use case digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut.

2. Class Diagram

Class diagram merupakan hubungan antar kelas dan penjelasan detail tiap-tiap kelas di dalam model desain dari suatu sistem, juga memperlihatkan aturan-aturan dan tanggung jawab entitas yang menentukan perilaku sistem.

3. Activity Diagram

Activity diagram menggambarkan berbagai aliran aktivitas dalam sistem yang dirancang, dimana masing-masing aliran berawal, decision yang mungkin terjadi, dan bagaimana mereka berakhir.

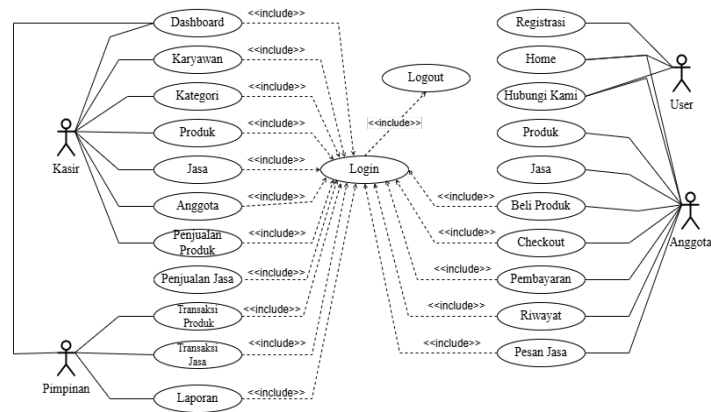
4. Sequence Diagram

Sequence Diagram yang menggambarkan interaksi objek di dalam dan di sekitar sistem. Sequence diagram digunakan untuk menggambarkan perilaku pada sebuah scenario yang diterapkan pada sistem untuk model penerapan pada bahasa pemrograman. Diagram ini menunjukkan bagaimana pesan-pesan dikirim antar objek untuk menyelesaikan suatu proses atau fungsi tertentu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisa Sistem

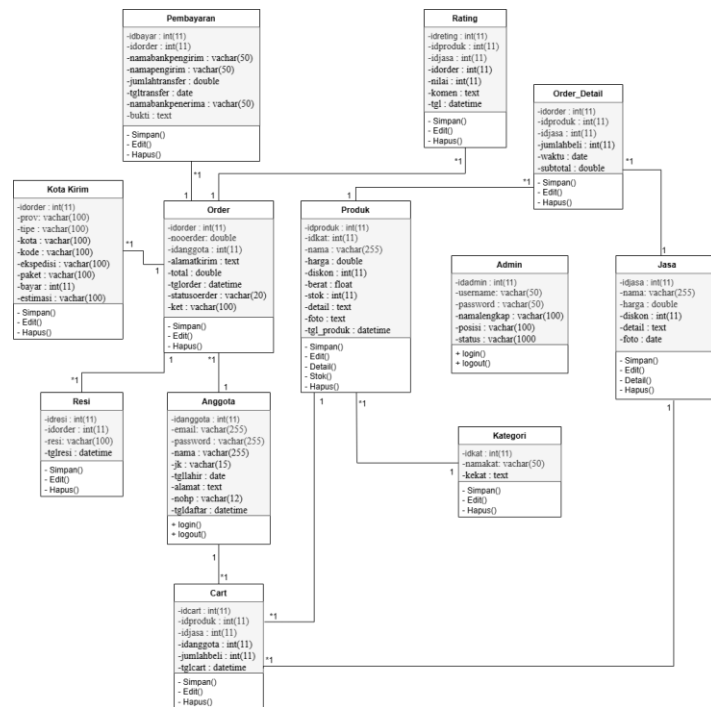
Perancangan aplikasi sistem informasi promosi berbasis website dibutuhkan suatu rancangan yang dibutuhkan untuk media atau objek yang mendeklarasikan sistem dan alur kerja sistem yang di rancang. Adapun perancangan sistem aplikasi penulis dibantu oleh bahasa pemodelan Unified Modeling language yang dimana perancangan sistem dan alur kerja sistem digambarkan dalam bentuk diagram-diagram. Use Case DiagramDefenisi use case adalah kegiatan-kegiatan aktor dalam mengakses sistem. Use case menggambarkan interaksi antara aktor (kasir dan pelanggan) dan sistem untuk mencapai tujuan tertentu. Adapun use case diagram pada aplikasi sistem ini dapat digambarkan seperti Gambar 1 berikut:



Gambar 1 Use acse Diagram

## 1) Class Diagram

Diagram ini merupakan inti dari pengembangan desain berorientasi objek yang digunakan untuk memodelkan struktur dan perilaku sistem secara visual. Adapun gambar class diagram dapat di lihat pada gambar berikut:



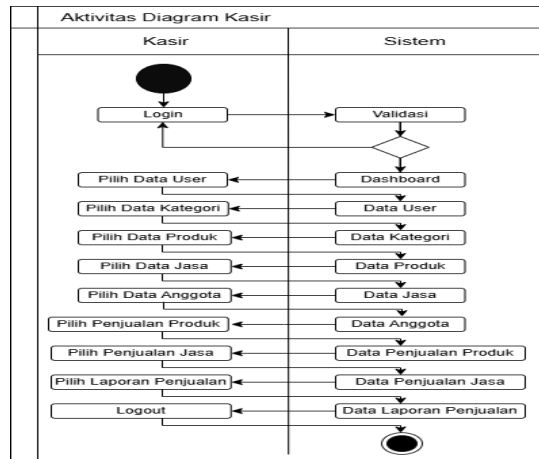
Gambar 2 Class Diagram

## 2) Activity Diagram

Activity diagram menggambarkan aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem bukan aktor. Sebuah aktivitas dapat direalisasikan oleh satu use case atau lebih. Aktivitas menggambarkan proses yang berjalan, sementara use case menggambarkan bagaimana aktor menggunakan sistem untuk melakukan aktivitas.

### 1. Activity Diagram Kasir

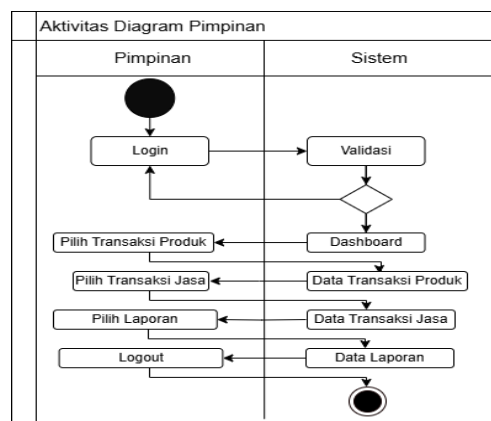
Aliran activity diagram kasir yaitu kasir melakukan proses login atau masuk ke dalam sistem, dimana proses tersebut merupakan gerbang untuk memulai aktivitas selanjutnya di dalam aplikasi tersebut. Adapun activity diagram kasir pada sistem adalah seperti pada gambar berikut:



Gambar 3 Activity Diagram Kasir

### 2. Activity Diagram Pimpinan

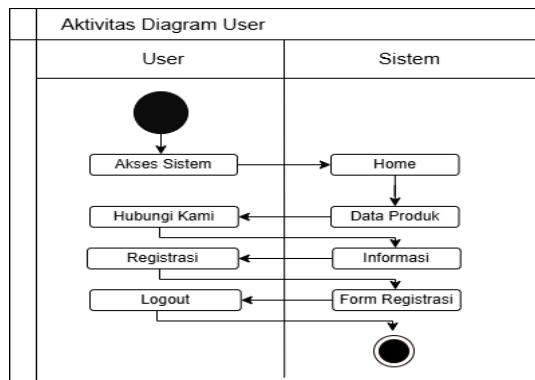
Aliran activity diagram pimpinan yaitu pimpinan melakukan proses login atau masuk ke dalam sistem, dimana proses tersebut merupakan gerbang untuk memulai aktivitas selanjutnya di dalam aplikasi tersebut.



Gambar 4 Activity Diagram Pimpinan

### 3. Activity Diagram User

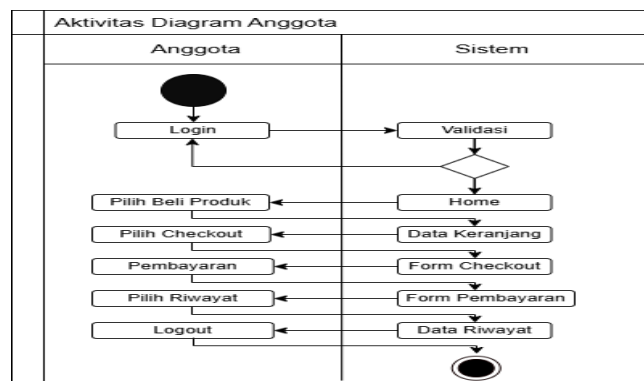
Aliran activity diagram user adalah dimana user mengakses system untuk melakukan aktivitas terhadap sistem. Adapun activity diagram user pada sistem adalah seperti pada gambar berikut:



Gambar 5 Activity Diagram User

#### 4. Activity Diagram Anggota

Aliran activity diagram Anggota melakukan proses login atau masuk ke dalam sistem, dimana proses tersebut merupakan gerbang untuk memulai aktivitas selanjutnya di dalam aplikasi tersebut. Adapun activity diagram Anggota pada sistem adalah seperti pada gambar berikut:



Gambar 6 Activity Diagram Anggota

### 3) Sequence Diagram

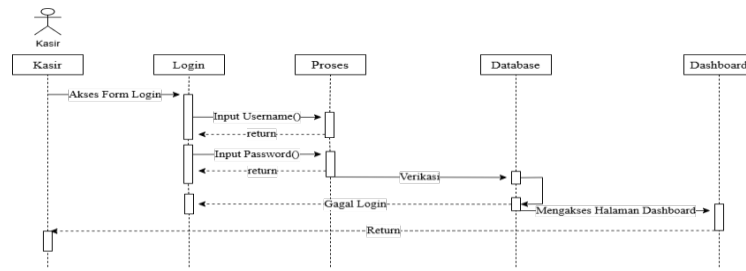
Sequence diagram digunakan untuk menggambarkan perilaku pada sebuah skenario secara detail menurut waktu. Diagram ini menunjukkan sejumlah contoh objek dan message (pesan) yang diletakkan diantara objek-objek di dalam use case.

#### 1. Kasir

Kasir merupakan pengguna atau pengelola dari pihak objek yang memiliki tugas utama dalam memantau serta mengelola data. Sebagai aktor dalam sistem, kasir bertanggung jawab untuk memastikan kelancaran operasional dengan melakukan pengolahan, pembaruan, dan pemeliharaan data secara berkala.

##### a) Sequence Diagram Login

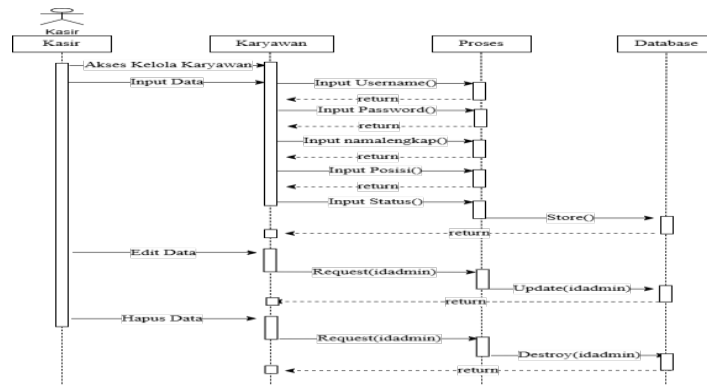
Sequence diagram ini menggambarkan langkah-langkah yang dilakukan oleh kasir untuk mengakses sistem, dimulai dari proses.



Gambar 7 Sequence Diagram Login Kasir

b) Sequence Diagram User

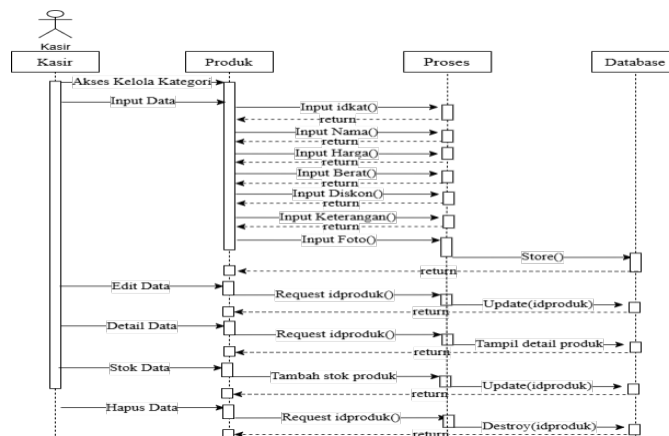
Sequence diagram User menggambarkan alur registrasi pengguna dalam sistem, dimulai dari input data berupa username, password, nama lengkap, posisi, dan status.



Gambar 8 Sequence Diagram User

c) Sequence Diagram Produk

Sequence diagram ini menggambarkan alur proses di mana seorang kasir dapat melakukan berbagai aktivitas terkait pengelolaan informasi produk dalam sistem.

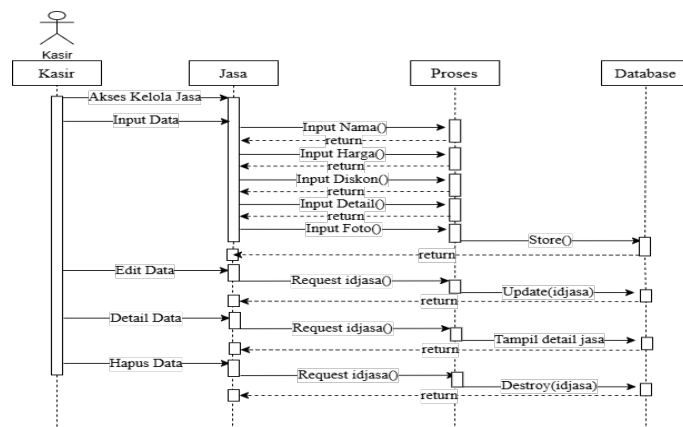


Gambar 9 Sequence Diagram Produk

d) Sequence Diagram Jasa

Sequence diagram ini menggambarkan urutan langkah-langkah yang dilakukan oleh kasir dalam sistem, dimulai dari proses melihat informasi Jasa yang ada, kemudian kasir dapat

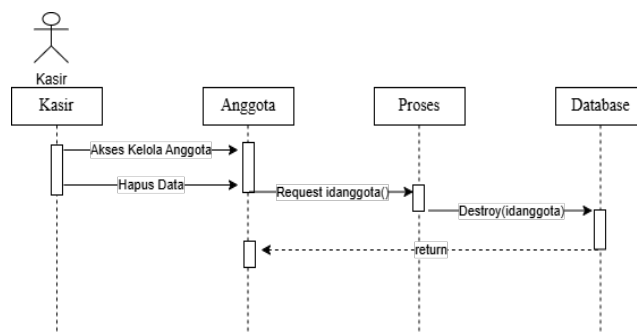
menambah informasi Jasa baru ke dalam sistem, melakukan pengeditan terhadap data yang sudah ada, hingga menghapus informasi Jasa yang tidak diperlukan lagi.



Gambar 10 Sequence Diagram Jasa

#### e) Sequence Diagram Anggota

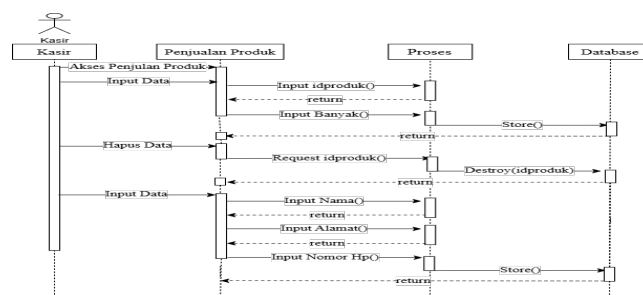
Sequence diagram ini menggambarkan alur proses yang terjadi ketika seorang kasir berinteraksi dengan sistem untuk melihat dan menghapus informasi anggota.



Gambar 11 Sequence Diagram Anggota

#### f) Sequence Diagram Penjualan Produk

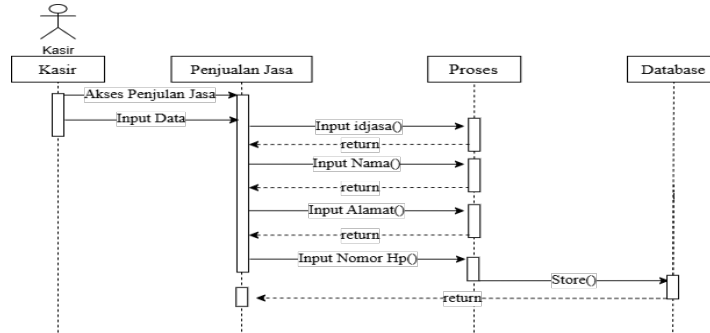
Sequence diagram ini menggambarkan proses langkah demi langkah yang dilakukan oleh kasir untuk mengakses sistem. Pertama, kasir akan melakukan login dengan memasukkan kredensial yang valid. Setelah berhasil login, sistem akan memverifikasi informasi yang diberikan.



Gambar 12 Sequence Diagram Penjualan Produk

g) Sequence Diagram Penjualan Jasa

Sequence diagram ini menggambarkan alur interaksi antara kasir dan sistem saat kasir melakukan login untuk mengakses sistem. Proses dimulai dengan kasir memasukkan kredensial login, seperti username dan password, ke dalam sistem. Setelah itu, sistem memverifikasi data yang dimasukkan untuk memastikan bahwa kasir memiliki akses yang sah. Jika login berhasil, kasir diberikan akses untuk melihat dan menjual layanan informasi yang tersedia di sistem.

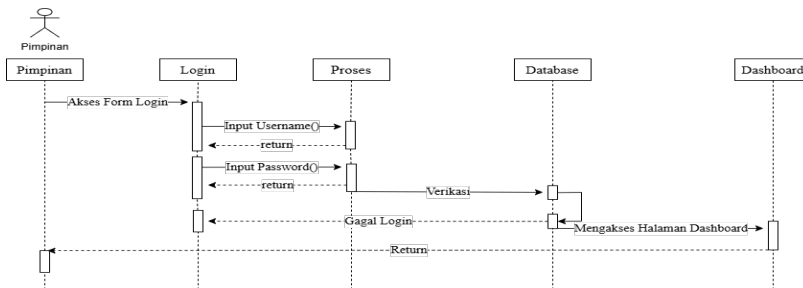


Gambar 13 Sequence Diagram Penjualan Jasa

2. Pimpinan

a) Sequence Diagram Login

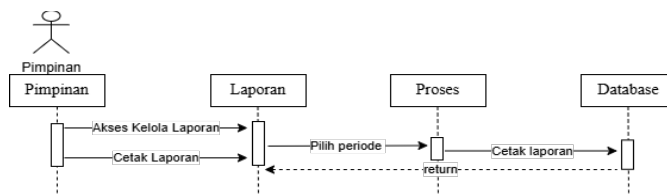
Sequence diagram ini menggambarkan alur proses yang terjadi ketika pimpinan masuk ke dalam sistem dengan melakukan login terlebih dahulu.



Gambar 14 Sequence Diagram Login Pimpinan

b) Sequence Diagram Laporan

Sequence diagram ini menggambarkan alur proses yang terjadi ketika seorang kasir berinteraksi dengan sistem. Proses dimulai dengan kasir yang mengakses halaman Laporan di sistem.



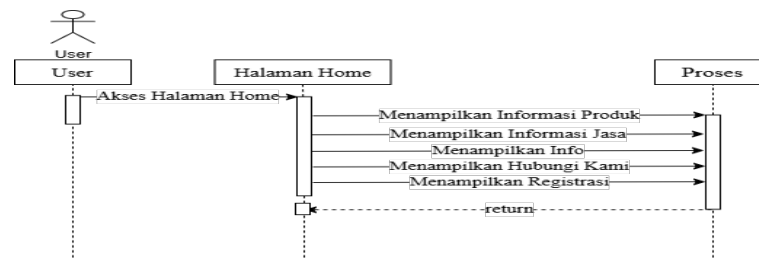
Gambar 15 Sequence Diagram Laporan

### 3. User

User dalam sistem ini memiliki peran terbatas, yaitu hanya dapat melihat daftar produk yang tersedia tanpa memiliki akses untuk melakukan perubahan atau transaksi. Fungsinya hanya sebatas sebagai pengamat yang dapat menelusuri informasi produk yang telah disediakan.

#### a) Halaman Home

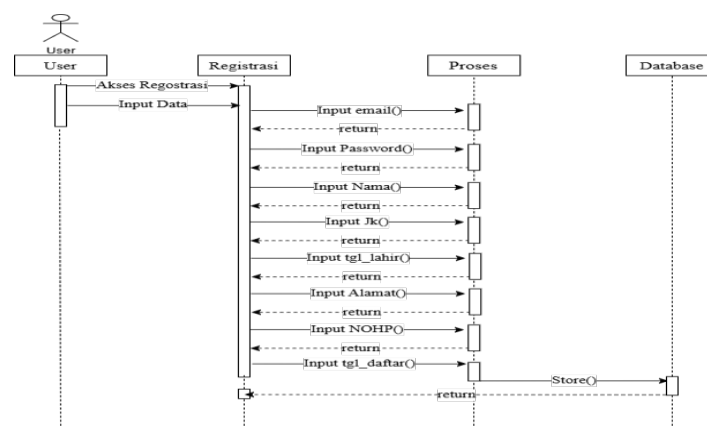
Sequence diagram ini menggambarkan alur interaksi antara pengguna dan sistem, di mana pengguna mengakses sistem dan sistem memproses permintaan untuk menampilkan halaman utama.



Gambar 16 Sequence Diagram Home

#### b) Halaman Registrasi

Diagram ini menunjukkan bagaimana pengguna (aktor) memulai proses dengan mengakses halaman registrasi dan memasukkan data seperti nama, email, dan kata sandi.



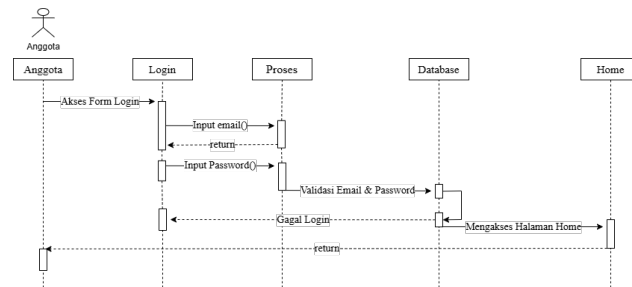
Gambar 17 Sequence Diagram Registrasi

### 4. Anggota

Aktor Anggota merupakan pengguna yang memiliki hak untuk melakukan pembelian secara online melalui sistem yang tersedia. Mereka dapat memilih produk, menambahkannya ke keranjang belanja, serta menyelesaikan transaksi dengan metode pembayaran yang disediakan. Selain itu, anggota juga dapat melihat riwayat pembelian dan mendapatkan informasi terkait status pesanan.

a) Sequence Diagram Login

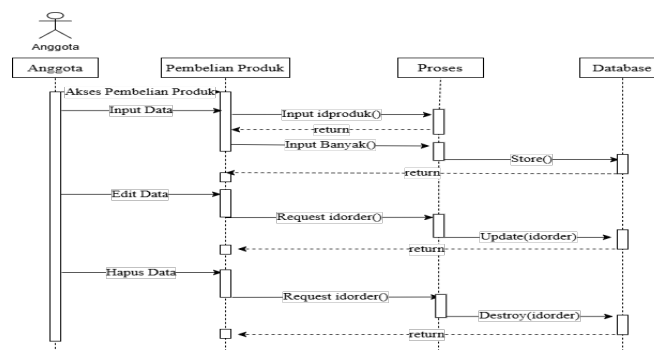
Sequence diagram ini menggambarkan alur proses di mana seorang anggota masuk (login) ke dalam sistem dengan tujuan untuk mengakses fitur-fitur yang memungkinkan mereka melakukan pembelian.



Gambar 18 Sequence Diagram Login Anggota

b) Sequence Diagram Pembelian Produk

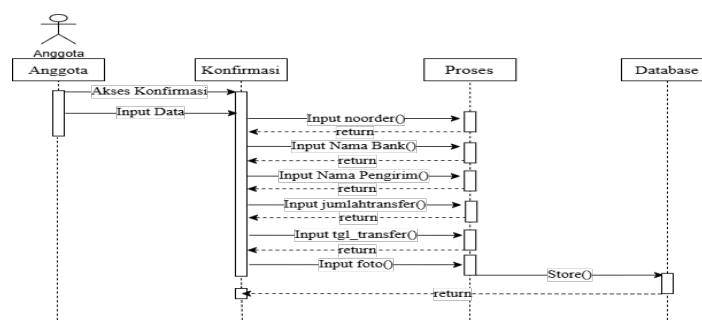
Sequence diagram ini menggambarkan alur proses yang terjadi saat seorang Anggota melakukan pembelian produk melalui sistem.



Gambar 19 Sequence Diagram Pembelian Produk

c) Sequence Diagram Pembayaran

Sequence diagram ini menggambarkan proses interaksi antara Anggota dan sistem saat Anggota melakukan Pembayaran pembayaran. Dalam diagram tersebut, Anggota mengirimkan informasi pembayaran ke sistem, yang kemudian memproses data tersebut untuk memastikan bahwa pembayaran yang dilakukan sesuai dengan transaksi yang tercatat.

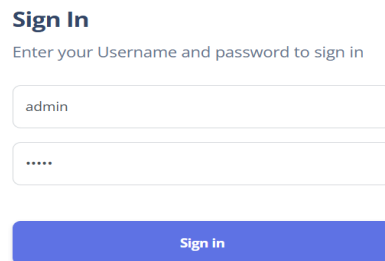


Gambar 20 Sequence Diagram Pembayaran

## 5. Implementasi Sistem

### a. Tampilan Halaman Login

Tampilan yang ada pada halaman ini Kasir harus memasukkan username dan password yang sudah terdaftar pada database Kasir. Dengan memasukkan data login yang benar, Kasir dapat masuk ke halaman utama dan mengelola sistem sesuai hak akses yang dimiliki. Jika informasi login tidak Sesuai, maka sistem akan menolak akses dan menampilkan pesan kesalahan.



**Sign In**  
Enter your Username and password to sign in

admin

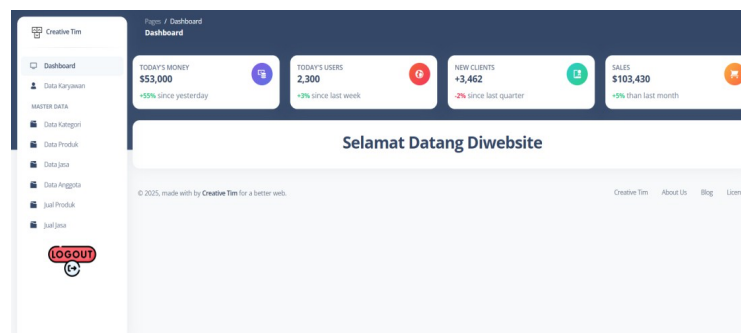
\*\*\*\*\*

Sign in

Gambar 21. Halaman Login

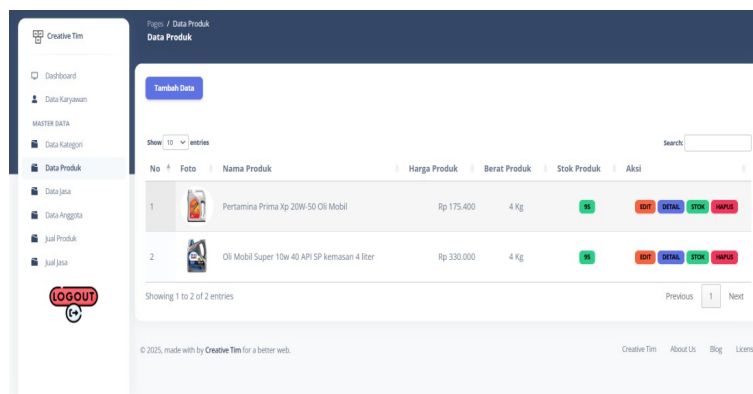
### b. Tampilan Halaman Kasir

Halaman Kasir menampilkan tentang data karyawan, data kategori, data produk, data jasa, data anggota, transaksi produk, transaksi jasa, dan laporan



Gambar 22. Halaman Kasir

### c. Tampilan Halaman Data Produk

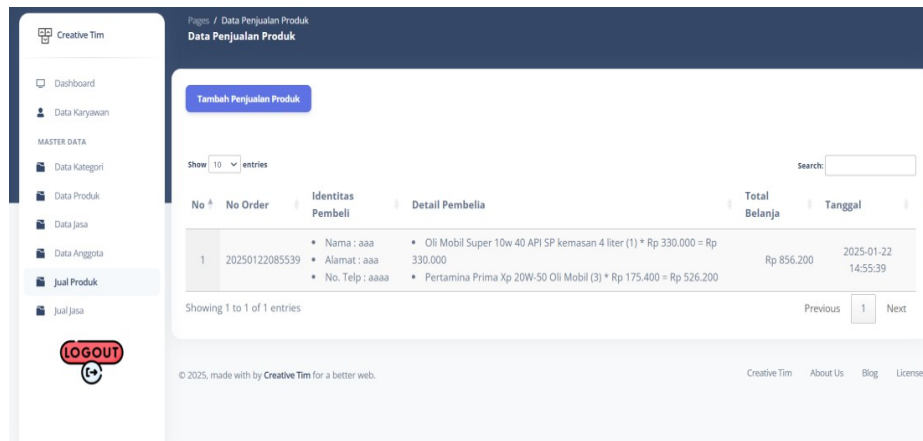


Gambar 21. Halaman Data Produk

Halaman ini berfungsi untuk menampilkan data produk yang telah diinputkan sebelumnya oleh pengguna.

d. Tampilan Halaman Penjualan Produk

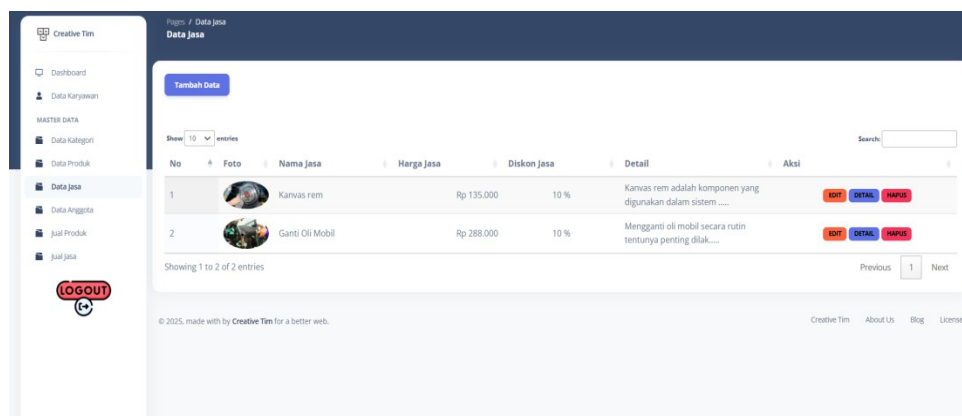
Halaman Jual Produk menampilkan data penjualan produk yang dilakukan secara langsung atau offline seperti pada Gambar.



Gambar 22. Halaman Penjual Produk

e. Tampilan Halaman Data Jasa

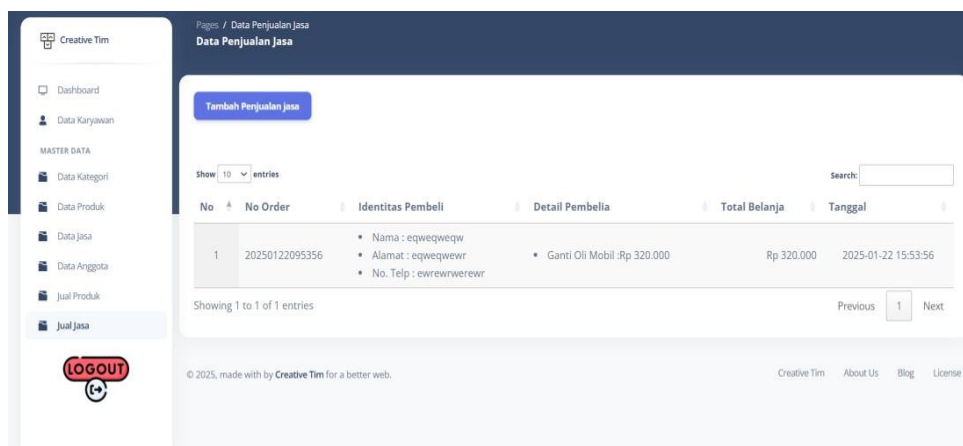
Halaman ini dirancang untuk menampilkan berbagai data mengenai jasa yang tersedia di platform. Informasi yang ditampilkan mencakup deskripsi singkat mengenai setiap jasa yang ditawarkan, serta rincian lainnya seperti harga, diskon, dan spesifikasi layanan. Pengguna dapat melihat dan memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka berdasarkan data yang disediakan. Selain itu, halaman ini juga dilengkapi dengan fitur pencarian dan filter untuk mempermudah pengguna dalam menemukan jasa tertentu.



Gambar 23. Halaman Data Jasa

f. Tampilan Halaman Penjualan Jasa

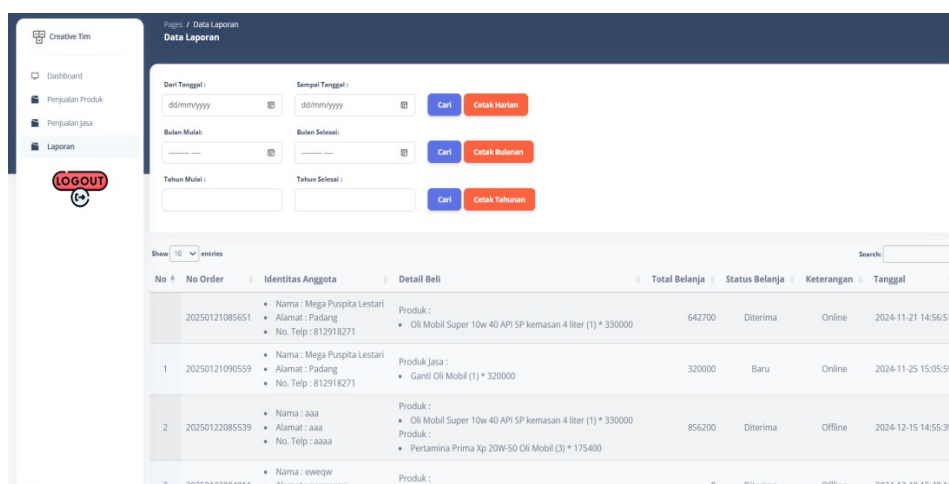
Halaman Jual Jasa menampilkan data jasa yang telah dipesan langsung oleh pelanggan di toko. Halaman ini dirancang agar mudah diakses dan dioperasikan oleh kasir yang bertugas.



Gambar 24. Halaman Penjual Jasa

#### g. Tampilan Halaman Laporan

Halaman ini menampilkan data laporan seluruh transaksi yang terjadi di PT Blessindo Prima Sarana. Laporan ini berfungsi sebagai alat penting dalam pengambilan keputusan dan perencanaan strategis di PT Blessindo Prima Sarana.



Gambar 25. Halaman Laporan

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penerapan sistem monitoring berbasis web di PT Blessindo Prima Sarana telah meningkatkan efektivitas pemantauan jasa servis dan penjualan sparepart melalui pemantauan yang lebih terintegrasi dan real-time. Sistem ini membantu mengatasi keterlambatan penyediaan sparepart serta mengoptimalkan pengelolaan stok dengan menyediakan informasi yang lebih akurat dan tepat waktu. Selain itu, sistem ini juga mempermudah pengelolaan data transaksi, meningkatkan efisiensi operasional, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data yang lebih tepat. Implementasi sistem ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan

pelanggan dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

Meskipun memiliki banyak manfaat, masih terdapat beberapa aspek yang perlu dikembangkan lebih lanjut, seperti penambahan fitur tambahan dalam sistem monitoring, termasuk diskon khusus anggota, sistem point rewards, dan notifikasi otomatis untuk pelanggan. Selain itu, sistem ini masih memiliki beberapa keterbatasan, seperti kebutuhan tenaga kerja yang terampil dalam pengoperasian serta perlunya proses transisi bertahap dari sistem manual ke sistem digital agar dapat berjalan dengan optimal. Untuk pengembangan di masa depan, disarankan agar sistem ini menggunakan teknologi yang lebih mutakhir, meningkatkan integrasi dengan sistem lain, serta dilakukan evaluasi berkala guna memastikan efektivitasnya dalam menghadapi tantangan bisnis yang terus berkembang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aulia, R. & Santoso, B. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Blessindo Prima Sarana. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 123-135.
- Budi, S. & Lestari, D. (2020). Analisis Pengaruh Monitoring Jasa Service terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 45-58.
- Cahyono, E. & Prasetyo, A. (2022). Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Penjualan Sparepart. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 10(3), 200-210.
- Dewi, N. & Hidayat, R. (2020). Efektivitas Monitoring Layanan Jasa dalam Meningkatkan Kepuasan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 8(4), 99-110.
- Eka, M. & Junaidi, F. (2021). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Sparepart. *Jurnal Manajemen Operasional*, 13(1), 67-76.
- Farhan, R. & Sari, Y. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Jasa Service Otomotif. *Jurnal Teknik Otomotif*, 5(2), 34-44.
- Gita, P. & Nugroho, A. (2021). Monitoring Kualitas Layanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 14(3), 150-160.
- Hendra, T. & Rini, S. (2022). Peran Sparepart dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Servis dan Pemasaran*, 9(1), 88-97.
- Indra, M. & Yulia, L. (2020). Analisis Efektivitas Layanan Jasa dalam Meningkatkan Kepuasan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 11(4), 210-220.
- Joko, T. & Amelia, R. (2021). Pengaruh Kualitas Sparepart terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknik dan Manajemen*, 7(2), 45-55.
- Kurniawan, D. & Siti, N. (2020). Monitoring Layanan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen*, 6(3), 78-85.

- Laila, F. & Ramadhan, A. (2022). Efektivitas Penjualan Sparepart dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Keuangan*, 10(1), 112-120.
- Muhammad, A. & Devi, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Jasa Service di PT Blessindo. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 8(3), 145-155.
- Nanda, S. & Eko, P. (2020). Pengaruh Monitoring terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Jasa. *Jurnal Riset Pemasaran dan Manajemen*, 5(2), 50-60.
- Oka, S. & Hani, D. (2021). Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus di PT Blessindo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(4), 100-110.
- Putri, A. & Andi, M. (2022). Efektivitas Jasa Service dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 9(1), 30-40.
- Qodri, Y. & Rachma, L. (2020). Analisis Pengaruh Penjualan Sparepart terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 11(3), 220-230.
- Rina, D. & Haryanto, B. (2021). Monitoring Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Servis dan Manajemen*, 12(2), 75-85.
- Sari, D. & Fajar, R. (2022). Pengaruh Kualitas Sparepart terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Blessindo. *Jurnal Teknik dan Manajemen*, 10(1), 90-100.
- Taufik, J. & Winda, S. (2020). Analisis Efektivitas Monitoring Jasa Service di PT Blessindo. *Jurnal Riset dan Inovasi*, 7(4), 200-210.