



JURNAL TEKNIK INFORMATIKA

Vol. 5 No. 3 Tahun. 2025

ISSN 2809-1353

DOI : 10.58794/jekin.v5i3.1932

Penerapan Metode (CES) Customer Effort Score Dan (RCR) Repeat Customer Rate Untuk Pengelolaan Customer Pada Saffana Collection

Fairuz Salsabil¹, Eko Darmanto², Supriyono³

¹⁻³Universitas Muria Kudus

e-mail: 1alsua048@gmail.com , eko.darmanto@umk.ac.id , Supriyono@umk.ac.id

Abstract - Saffana Collection is a clothing rental service provider that strives to provide the best service to its customers. However, its operations still face challenges in customer management, and the ordering system is not yet digitally integrated. With the development of information technology, the use of a customer management system is the right solution to increase customer loyalty. By implementing a Customer Effort Score (CES), businesses can measure how easily customers complete transactions or obtain services. Meanwhile, by integrating the Repeat Customer Rate (RCR), companies can estimate how often customers return to make purchases, which is a key indicator in assessing the success of a retention strategy. This system also supports efficient customer data management, provides more personalized service, and enhances customer interaction through features such as reviews and feedback.

Keywords - CES, RCR, Sistem Informasi, Rental, Website

Abstrak - Saffana Collection adalah salah satu penyedia jasa penyewaan pakaian yang berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Namun, dalam operasionalnya, masih terdapat kendala dalam manajemen pelanggan, dan sistem pemesanan yang belum terintegrasi secara digital. Dengan berkembangnya teknologi informasi, penggunaan sistem manajemen pelanggan menjadi solusi yang tepat untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Melalui penerapan Customer Effort Score (CES), bisnis dapat mengukur seberapa mudah pelanggan menyelesaikan transaksi atau mendapatkan layanan. Sementara itu, dengan memantau Repeat Customer Rate (RCR), perusahaan dapat mengevaluasi seberapa sering pelanggan kembali melakukan pembelian, yang menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan strategi retensi. Sistem ini juga mendukung pengelolaan data pelanggan secara efisien, memberikan layanan yang lebih personal, serta meningkatkan interaksi dengan pelanggan melalui fitur seperti review dan ulasan

Kata Kunci - CES, RCR, Sistem Informasi, Penyewaan, Website

I. PENDAHULUAN

Saffana Collection merupakan salah satu UMKM penyedia jasa penyewaan pakaian yang telah beroperasi sejak tahun 2010 dan berlokasi di Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Dengan koleksi lebih dari 200 item busana yang mencakup jas pengantin, gaun pernikahan, kebaya adat, beskap, serta busana untuk prosesi lamaran dan akad, Saffana Collection melayani berbagai kebutuhan acara pelanggan. Meskipun memiliki ragam produk yang memadai, sistem pengelolaan penyewaan yang belum terintegrasi secara digital menimbulkan sejumlah kendala, seperti kesulitan pelanggan dalam memperoleh informasi ketersediaan stok secara real-time, terjadinya double booking pada periode puncak pernikahan, serta belum adanya pemanfaatan data histori transaksi untuk mempertahankan pelanggan loyal.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan pengelolaan penyewaan yang efisien dan sistem yang saat ini digunakan. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan RCR pada UMKM jasa dapat mengukur transaksi berulang pada pelanggan, memperkuat loyalitas, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data khususnya melalui Customer Effort Score (CES) dan Repeat Customer Rate (RCR). Customer Effort Score digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan pelanggan dalam menyelesaikan transaksi atau memperoleh layanan, sementara Repeat Customer Rate berfungsi sebagai indikator kuantitatif untuk menilai keberhasilan strategi retensi pelanggan berdasarkan frekuensi transaksi berulang. Integrasi kedua metode ini dalam sistem informasi penyewaan diharapkan mampu memberikan evaluasi yang lebih objektif terhadap kualitas layanan dan perilaku pelanggan.

II. PENELITIAN TERKAIT

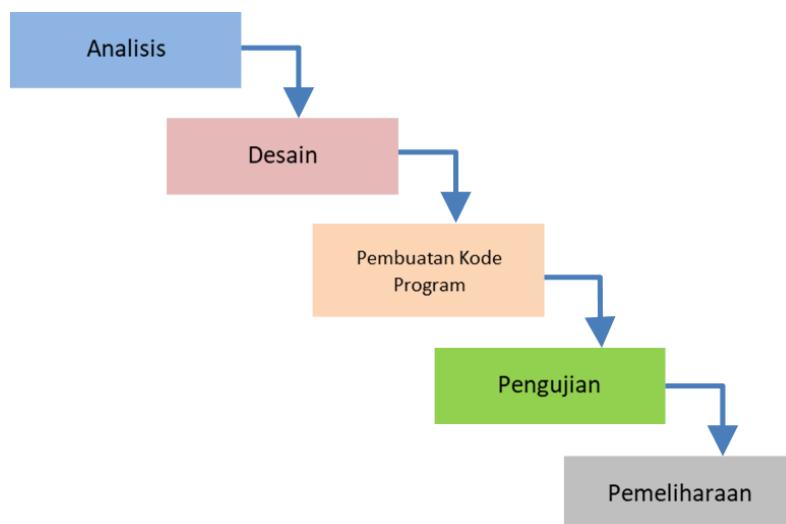
Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pengembangan sistem informasi penyewaan berbasis web pada berbagai bidang jasa. Pengembangan sistem informasi berbasis web terbukti mampu memudahkan pengelolaan pemesanan, pembayaran, dan informasi jasa sewa jas dan blazer [1]. Sistem serupa juga diterapkan pada Shasa Organizer untuk mendukung proses penyewaan baju, pengiriman, serta pengelolaan ketersediaan dan laporan oleh admin[2]. Penelitian lain mengembangkan sistem back-end penyewaan baju dan dekorasi pada Nita Wedding

Organizer yang berfokus pada pencatatan data penyewaan dan pembuatan laporan [3]. Pada sektor seni dan budaya, Sanggar Bintang mengembangkan website penyewaan pakaian adat dan layanan tari dengan fitur pengelolaan data pelanggan dan admin [4]. Selain itu, sistem penyewaan baju berbasis web memungkinkan pelanggan melakukan pencarian dan pemesanan secara daring tanpa harus datang langsung ke lokasi. Dari sisi manajemen pelanggan, implementasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis website telah diterapkan untuk mengelola transaksi online dan data pelanggan, dengan evaluasi kepuasan menggunakan metode Customer Satisfaction Score (CSAT) [5]. Sementara itu, studi pada UMKM RM Ulam Sari Kudus menunjukkan bahwa keterbatasan digitalisasi proses pemesanan menyebabkan layanan masih dilakukan secara konvensional meskipun telah memiliki website promosi [6]. Meskipun penelitian-penelitian tersebut berhasil mengembangkan sistem informasi penyewaan berbasis web, sebagian besar masih berfokus pada aspek fungsional sistem dan belum mengintegrasikan evaluasi loyalitas pelanggan secara kuantitatif. Pengukuran kepuasan pelanggan umumnya hanya menggunakan CSAT, yang menilai tingkat kepuasan sesaat namun belum mampu menggambarkan kemudahan layanan dan perilaku pelanggan dalam jangka panjang[7]. Selain itu, belum ditemukan penelitian yang mengombinasikan Customer Effort Score (CES) dan Repeat Customer Rate (RCR) sebagai alat evaluasi kinerja layanan dan retensi pelanggan pada sistem penyewaan pakaian UMKM [8]. Berdasarkan analisis tersebut, kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada penerapan dan evaluasi sistem informasi penyewaan pakaian berbasis web yang mengintegrasikan metode CES untuk mengukur kemudahan layanan dan RCR untuk menilai loyalitas pelanggan secara kuantitatif, sehingga memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan CRM pada UMKM jasa penyewaan pakaian.

III. METODE PENELITIAN

1. Metode Pengembangan Sistem

Dalam proses perancangan sistem informasi penyewaan pakaian menggunakan metode pengembangan sistem waterfall. Desain ini sering disebut sebagai air terjun, karena setiap tahapan dalam pembuatannya harus dilakukan secara berurutan.



Gambar 1. Metode *Framework of the Application of System Thinking*

Berikut langkah-langkah dalam metode waterfall :

1. Analisis Kebutuhan (Requirement Analysis)
Tahap analisis kebutuhan dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses penyewaan dan studi pustaka dari jurnal serta situs web terpercaya untuk memahami sistem yang berjalan dan kebutuhan penelitian [9].
2. Desain Sistem (System Design)
Pada tahap ini, akan melibatkan banyak komponen seperti Flowchart, Use Case Diagram, Sequence Diagram, Diagram Activity dan ERD yang akan digunakan [10].
3. Implementasi dan Pengujian Unit (Implementation)
Tahapan ini meliputi implementasi perancangan sistem informasi penyewaan pakaian berbasis web pada Saffana Collection menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySql. Selanjutnya pengujian dilakukan terhadap setiap unit atau model yang dibuat [11].
4. Pengujian Sistem (Testing)
Pada tahapan ini, pengujian sistem dilakukan menggunakan metode User Acceptance Testing (UAT). Tujuan

pengujian adalah untuk memastikan apakah sistem informasi yang dibangun sesuai dengan desain dan menghasilkan output yang diharapkan . Selain itu, pengujian perangkat lunak juga menggunakan teknik black box testing untuk memeriksa apakah perangkat lunak berfungsi dengan baik sesuai fungsinya.

5. Penerapan dan Pemeliharaan (Operation and Maintenance) [12]

Tahap pemeliharaan terjadi setelah perangkat lunak dibuka dan digunakan oleh pengguna. Hal ini mencakup pemeliharaan rutin, perbaikan, dan koreksi yang diperlukan untuk memastikan kinerja kerja yang optimal dan kepatuhan terhadap perubahan kebutuhan atau lingkungan yang sedang berlangsung [13].

2. Metode Perancangan Sistem

Dalam proses perancangan sistem informasi penyewaan pakaian menggunakan metode pengembangan sistem waterfall. Desain ini sering disebut sebagai air terjun, karena setiap tahapan dalam pembuatannya harus dilakukan secara berurutan

1. *Bussiness Use Case Diagram*

Diagram ini menggambarkan interaksi antara aktor bisnis (seperti pelanggan, pemilik toko) dan sistem untuk memenuhi kebutuhan bisnis[. Diagram ini membantu dalam memahami proses-proses yang terlibat dalam aktivitas toko [14] .

2. *Usecase Diagram*

Diagram ini menggambarkan fungsi sistem dari perspektif pengguna, termasuk interaksi pengguna dengan sistem melalui berbagai kasus penggunaan [15].

3. *Class Diagram*

Diagram kelas ini digunakan untuk memodelkan sistem dengan menunjukkan objek-objek yang ada dalam sistem dan hubungan antar objek [16].

4. *Sequence Diagram*

Diagram ini menggambarkan urutan interaksi antar objek dalam sistem, memperlihatkan bagaimana suatu skenario atau proses diimplementasikan melalui pesan antar objek [17].

5. *Statechart Diagram*

Diagram ini menggambarkan berbagai status atau stateyang dimiliki oleh objek dalam sistem serta transisi yang terjadi antar stateberdasarkan kejadian yang terjadi [18].

6. *Activity Diagram*

Diagram ini menunjukkan aliran aktivitas atau proses dalam sistem, sering digunakan untuk memodelkan proses yang kompleks serta pengambilan Keputusan [19].

3. Metode Customer Effort Score (CES)

Customer Effort Score (CES) adalah salah satu metode pengukuran pengalaman pelanggan yang digunakan untuk mengetahui seberapa mudah atau sulit pelanggan menyelesaikan interaksi tertentu dengan perusahaan, seperti melakukan pembelian, mengajukan keluhan, atau menggunakan layanan. Rumusnya adalah CES = (Total seluruh skor dari responden) / (Jumlah responden) Tujuan utama dari CES adalah menciptakan pengalaman pelanggan yang efisien, meminimalkan keluhan, dan meningkatkan loyalitas [20].

$$CES(x, y) = \frac{x}{y}$$

Keterangan:

x = Jumlah total skor yang diberikan Customer (penjumlahan semua nilai jawaban).

y = Jumlah total responden.

4. Metode Repeat Customer Reat (RCR)

Rumus Repeat Customer Rate (RCR) atau Tingkat Pembelian Ulang adalah metrik penting dalam dunia bisnis, khususnya dalam strategi pemasaran dan pengelolaan hubungan pelanggan. RCR digunakan untuk mengukur seberapa banyak pelanggan yang kembali melakukan pembelian setelah pembelian pertama mereka. Rumusnya secara umum adalah RCR = (Jumlah Pelanggan yang Melakukan Pembelian Ulang / Jumlah Total Pelanggan) × 100% Tujuan utama dari RCR adalah untuk mengevaluasi tingkat loyalitas pelanggan. Bisnis tidak hanya berfokus untuk menarik pelanggan baru, tetapi juga ingin mempertahankan pelanggan lama agar mereka terus melakukan pembelian ulang. Pelanggan yang loyal memiliki potensi besar untuk menghasilkan pendapatan jangka panjang dengan biaya pemasaran yang lebih rendah dibandingkan dengan akuisisi pelanggan baru [21].

$$RCR(x, y) = \frac{x}{y} \times 100\%$$

Keterangan:

x = Jumlah pelangan yang melakukan transaksi lebih dari sekali

y = Jumlah total pelanggan

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap ini merupakan tahapan untuk mengumpulkan data untuk menganalisa masalah yang sering di Saffana Collection yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara,

1. Analisis masalah (*Problem Analysis*)

Untuk mencapai kualitas penelitian, penulis memerlukan metodologi pengumpulan data yang terarah dan tepat [22].

A. Wawancara

Mengadakan wawancara dengan pegawai Saffana Collection guna mendapatkan informasi mengenai permasalahan yang ada, serta kebutuhan terkait sistem informasi penyewaan saffana collection yang akan dirancang dan dikembangkan [23].

B. Observasi

Untuk mendukung data yang telah dikumpulkan, penulis juga melakukan observasi langsung terhadap Saffana Collection. Observasi bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan tentang bagaimana sistem pengelolaan penyewaan saffana collection yang sekarang berjalan [24].

2. Analisis Kebutuhan (*Requirement Analysis*)

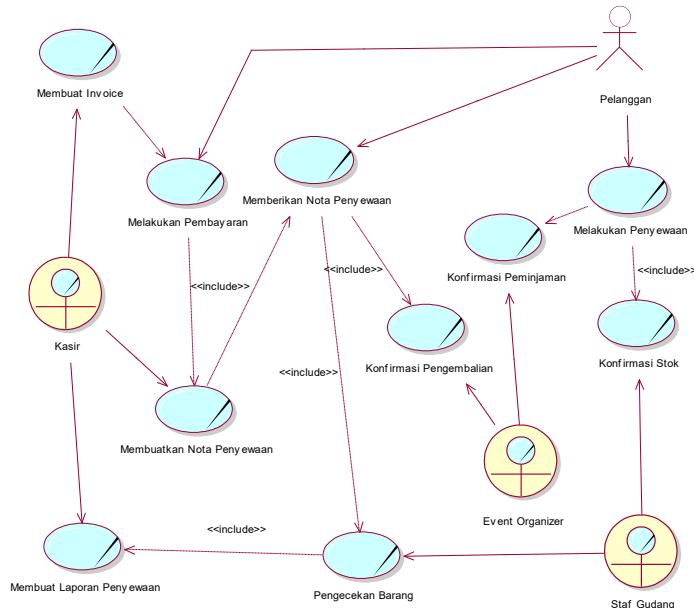
Analisis kebutuhan dalam pengembangan sistem mencakup identifikasi pengguna, data, dan peran aktor dalam sistem. Pengguna utama terdiri dari pemilik, kasir, staf gudang, *event organizer*, pelanggan. Data yang diperlukan meliputi informasi data pelanggan, data peminjaman, data pengembalian, data barang.

Aktor dalam sistem memiliki peran spesifik: pelanggan atau *event organizer* dapat mengajukan pinjaman dan melihat transaksi, kasir mengelola peminjaman dan pengembalian, staf gudang mengelola barang, pemilik bertugas mengelola laporan penyewaan di saffana collection [25].

3. Desain Logis (*Logical Design*)

A. Business Use Case Diagram

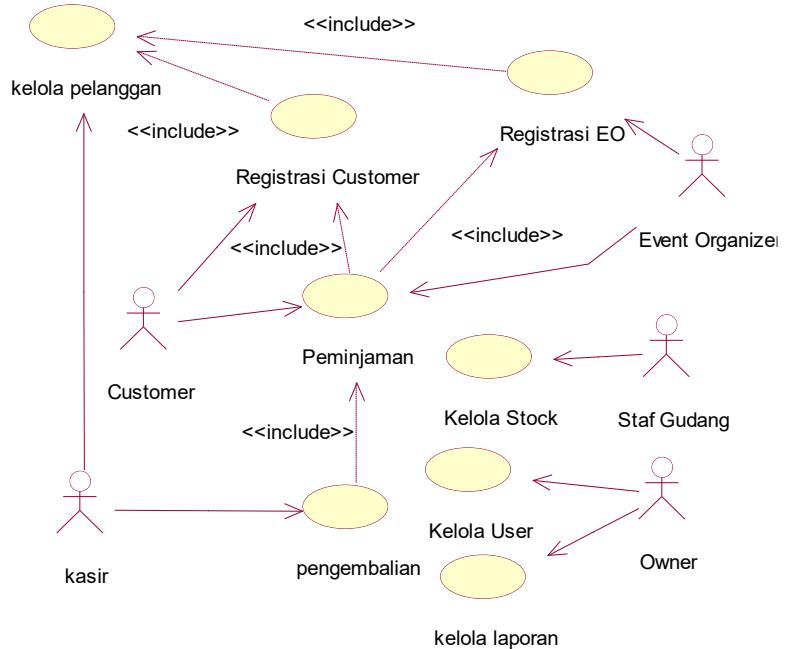
Business Use Case Diagram menunjukkan hubungan antara aktor, *use case*, dan pekerja bisnis dalam organisasi. Diagram tersebut ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2. *Business usecase diagram*

B. Use Case Diagram

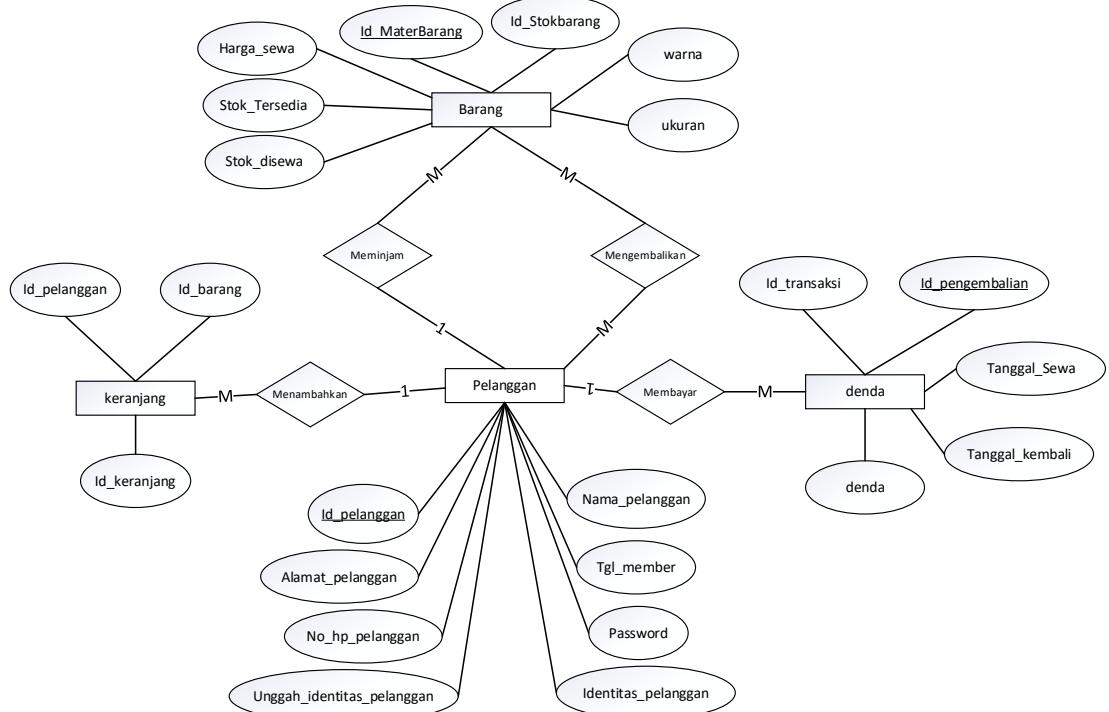
Use Case Diagram memodelkan interaksi antara aktor dan sistem yang dikembangkan. Hasil dari *usecase diagram* ditampilkan dalam Gambar 3.



Gambar 3. *Usecase diagram*

C. *ERD (Entity Relationship Diagram)*

Entity Relationship Diagram (ERD) digunakan untuk merancang basis data dengan menggambarkan entitas, atribut, dan relasi dalam sistem. Diagram ini membantu memastikan struktur data yang optimal dan terorganisir. ERD yang dihasilkan ditampilkan pada Gambar 4.



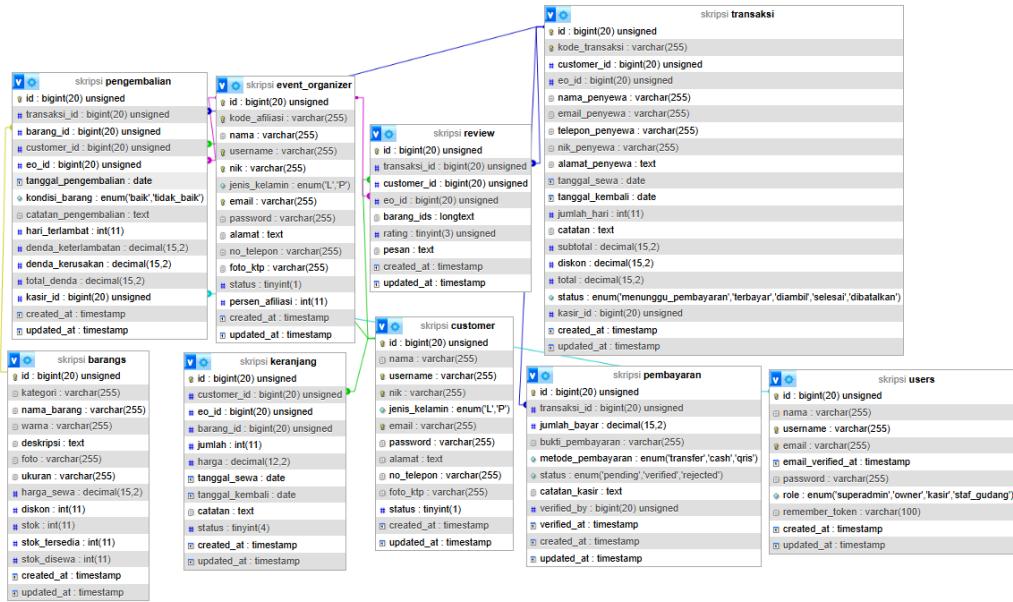
Gambar 4. Entity relation diagram

4. Analisis Keputusan (*Decision Analysis*)

Analisis keputusan mencakup pemilihan perangkat keras, seperti komputer, koneksi internet, dan printer, serta perangkat lunak, termasuk Windows 8 ke atas, *Apache sebagai webserver* lokal, *Visual Studio Code sebagai alat implementasi kode*, *MySQL* untuk media penyimpanan *database*, dan peramban seperti *Firefox* atau *Chrome* dan *Laravel* sebagai *framework* pembuatan konstruksi website .

5. Desain Fisik (*Physical Design*)

Berdasarkan ERD dan transformasi tabel, ditentukan struktur database untuk sistem menggunakan MySQL. Rancangannya adalah sebagai berikut.



Gambar 5. Relasi tabel

6. Kontruksi dan Pengujian (*Construction and Testing*)

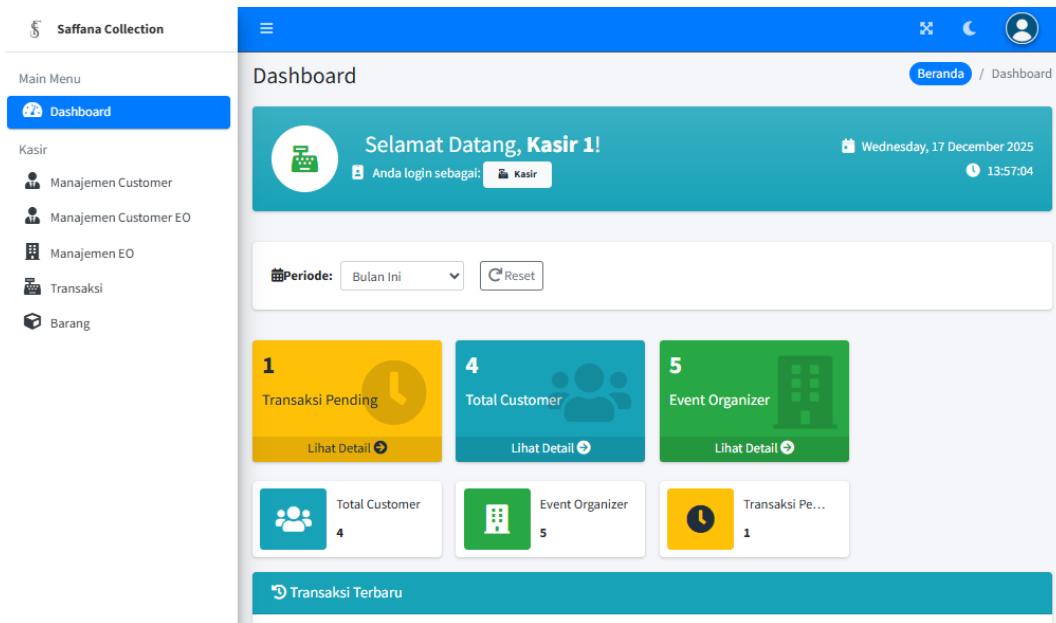
A. Tampilan Halaman *Login*

Halaman *login* digunakan untuk awal *user* agar dapat masuk ke sistem dan mengakses fitur yang ada di sistem. Berikut merupakan halaman login yang dapat dilihat pada Gambar 6.

Gambar 6. Tampilan Halaman *Login*

B. Tampilan Utama Kasir

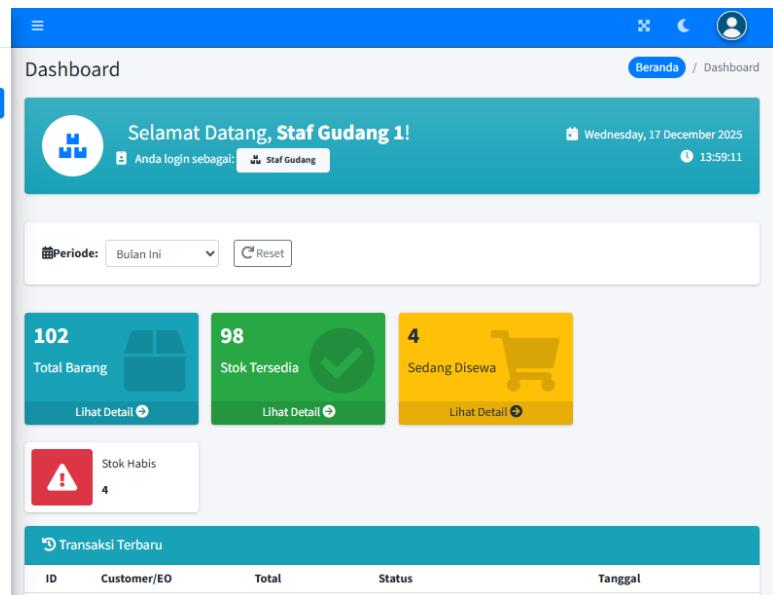
Halaman utama kasir digunakan untuk mengakses beberapa fitur level kasir yang ada di sistem. Berikut merupakan halaman utama kasir yang dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Tampilan Utama kasir

C. Halaman Utama Staf Gudang

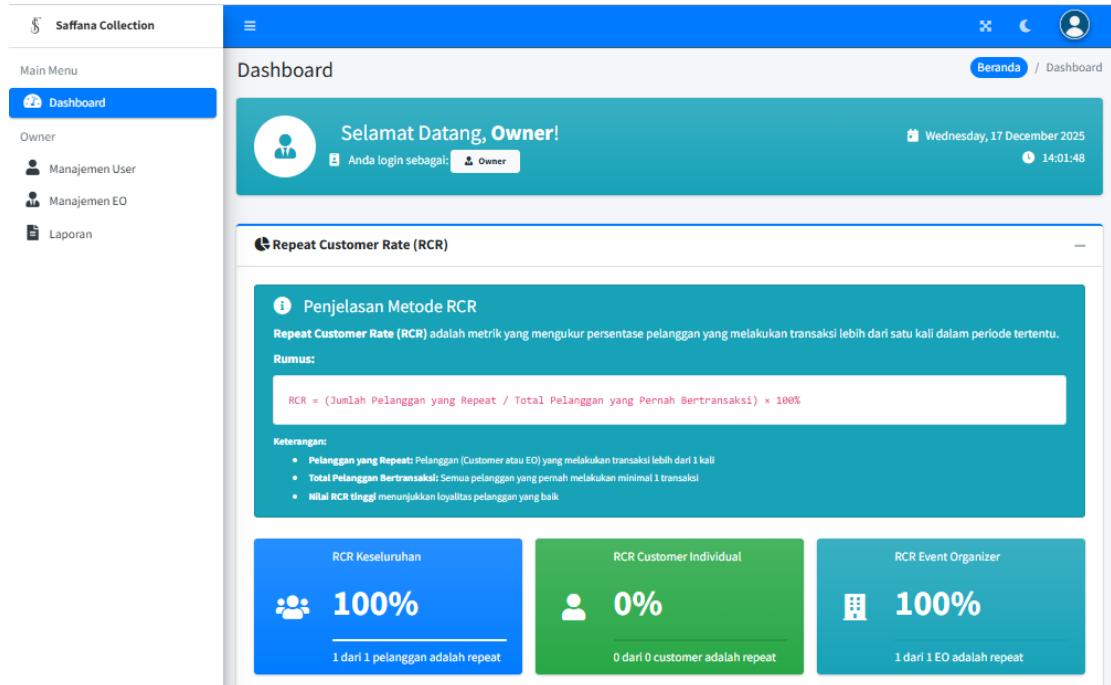
Halaman utama staf gudang digunakan untuk mengakses beberapa fitur level staf gudang yang ada di sistem. Berikut merupakan halaman utama sekretaris yang dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8. Tampilan Halaman Utama staf gudang

D. Halaman Utama Pemilik

Halaman utama pemilik adalah tampilan yang memungkinkan pemilik mengakses berbagai fitur dalam sistem sesuai dengan hak akses yang dimilikinya. Berikut merupakan halaman utama pemilik yang dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Tampilan Halaman pemilik

E. Halaman Utama Pelanggan

Halaman utama pelanggan atau *event organizer* digunakan untuk mengakses beberapa fitur level pelanggan atau *event organizer* yang ada di sistem. Berikut merupakan halaman utama pelanggan atau *event organizer* yang dapat dilihat pada Gambar 10.



Gambar 10. Tampilan Halaman Utama Pelanggan

F. Halaman Data User

Halaman Data User digunakan untuk melihat user dan menambahkan user untuk level pengurus. Berikut ini merupakan halaman data user yang dapat dilihat pada Gambar 11.

No	Nama	Email	Role	
1	Super Admin	superadmin@gmail.com	Superadmin	[Edit] [Delete]
2	Owner	owner@gmail.com	Owner	[Edit] [Delete]
3	Kasir 1	kasir1@gmail.com	Kasir	[Edit] [Delete]
4	Kasir 2	kasir2@gmail.com	Kasir	[Edit] [Delete]
5	Staf Gudang 1	stafgudang1@gmail.com	Staf gudang	[Edit] [Delete]
6	Staf Gudang 2	stafgudang2@gmail.com	Staf gudang	[Edit] [Delete]

Gambar 11. Tampilan Halaman Data User

G. Halaman Laporan Transaksi

Halaman laporan transaksi digunakan untuk melihat data laporan transaksi. Berikut ini merupakan halaman data jenis simpanan yang dapat dilihat pada gambar 12.

No	Kode	Customer	EO	Tgl Sewa	Tgl Kembali	Total	Status
1	TRX-20251217-3EA226	undefined	undefined	Invalid Date	Invalid Date	Rp 140000.00	Berbayar
2	TRX-20251217-B00381	undefined	undefined	Invalid Date	Invalid Date	Rp 280000.00	Pending

Gambar 12. Tampilan Halaman Laporan Transaksi

H. Halaman Laporan Pelanggan

Halaman data akun digunakan untuk menambahkan data akun yang mencakup informasi kode dan nama akun. Berikut ini merupakan halaman data tahun buku yang dapat dilihat pada Gambar 13.

No	Nama	Email	No. Telp	JK	Alamat	Transaksi	Status	Terdaratar
1	Budi Santoso	budsantoso@gmail.com	081234567890	L	Jl. Merdeka No. 123, Jakarta Selatan, DKI Jakarta	0	Aktif	16/12/2025
2	Siti Rahmawati	sitrrahmawati@gmail.com	082345678901	P	Jl. Gatot Subroto No. 45, Bandung, Jawa Barat	0	Aktif	16/12/2025
3	Ahmad Faiz	ahmadfaizi@gmail.com	083456789012	L	Jl. Diponegoro No. 78, Surabaya, Jawa Timur	0	Aktif	16/12/2025
4	Dewi Lestari	dewilestari@gmail.com	084567890123	P	Jl. Pemuda No. 56, Semarang, Jawa Tengah	0	Tidak Aktif	16/12/2025

Gambar 13. Tampilan Halaman Laporan Pelanggan

I. Halaman Laporan Barang

Halaman laporan barang digunakan untuk melihat laporan data barang. Berikut ini merupakan halaman data simpanan yang dapat dilihat pada gambar 14 berikut ini.

The screenshot shows a dashboard titled 'Preview Laporan Barang'. At the top, there is a filter section with three dropdowns: 'Kategori: semua', 'Ukuran: semua', and 'Warna: semua'. Below this is a 'Statistik' section with six cards:

- Total Barang: Rp 102
- Total Stok: Rp 102
- Stok Tersedia: 98
- Stok Disewa: 4
- Barang Habis: 4
- Barang Menipis: 98

Below the statistic section is a 'Preview Data' table with the following columns: No, Nama Barang, Kategori, Ukuran, Warna, Harga Sewa, Stok, Tersedia, and Status. The data is as follows:

No	Nama Barang	Kategori	Ukuran	Warna	Harga Sewa	Stok	Tersedia	Status
1	undefined	basofi	L	Hijau	Rp 150000.00	1	1	Menipis
2	undefined	basofi	M	Hijau	Rp 150000.00	1	1	Menipis
3	undefined	basofi	XL	Hijau	Rp 150000.00	1	1	Menipis
4	undefined	basofi	XXL	Hijau	Rp 150000.00	1	1	Menipis
5	undefined	basofi	XXXL	Hijau	Rp 150000.00	1	1	Menipis

Gambar 14. Tampilan Halaman Laporan Barang

J. Halaman Laporan Event Organizer

Halaman laporan *Event organizer* digunakan untuk melihat data *event organizier*. Berikut ini merupakan halaman untuk verifikasi simpanan yang dapat dilihat pada gambar 15 berikut ini.

The screenshot shows a dashboard titled 'Preview Laporan Event Organizer'. At the top, there is a filter section with one dropdown: 'Status: semua'. Below this is a 'Statistik' section with four cards:

- Total Eo: Rp 5
- Eo Aktif: 4
- Eo Tidak Aktif: 1
- Total Transaksi: 2

Below the statistic section is a 'Preview Data' table with the following columns: No, Nama Organisasi, PIC, Email, No. Telp, Kode Afiliasi, Persen, Transaksi, Status, and Terdaftar. The data is as follows:

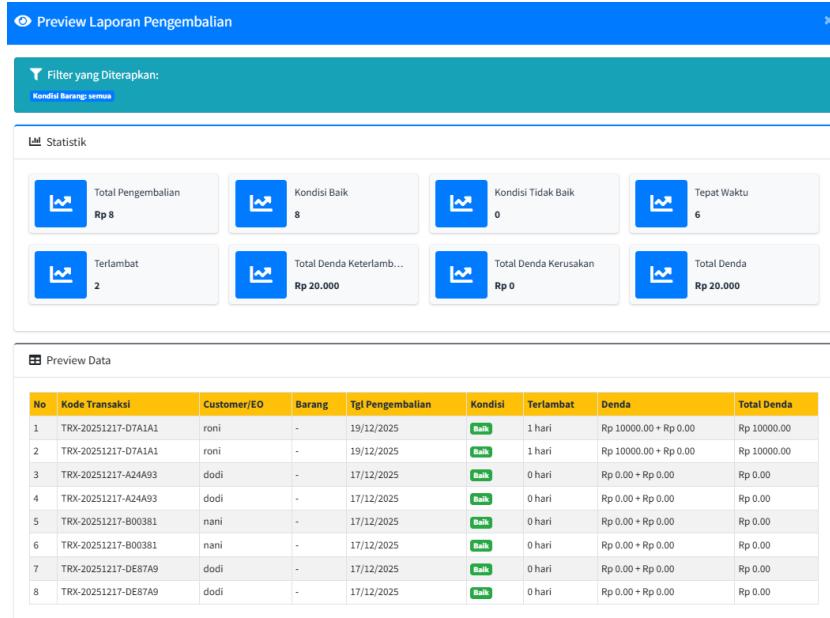
No	Nama Organisasi	PIC	Email	No. Telp	Kode Afiliasi	Persen	Transaksi	Status	Terdaftar
1	Rudi Hartono	Rudi Hartono	rudihartono@gmail.com	085678901234	RUDI8AB4	15%	0	Aktif	16/12/2025
2	Maya Kartika	Maya Kartika	mayakartika@gmail.com	086789012345	MAYATA82	10%	0	Aktif	16/12/2025
3	Andi Wijaya	Andi Wijaya	andiwijaya@gmail.com	087890123456	ANDI82D6	12%	0	Aktif	16/12/2025
4	Rina Susanti	Rina Susanti	rinasusanti@gmail.com	088901234567	RINA80B2	8%	0	Tidak Aktif	16/12/2025
5	nani	nani	nani@gmail.com	082323748123	NANIE939	10%	2	Aktif	16/12/2025

At the bottom right, there are two buttons: 'Batal' and 'Proses Export PDF'.

Gambar 15. Tampilan Halaman Laporan Event Organizer

K. Halaman Laporan Pengembalian

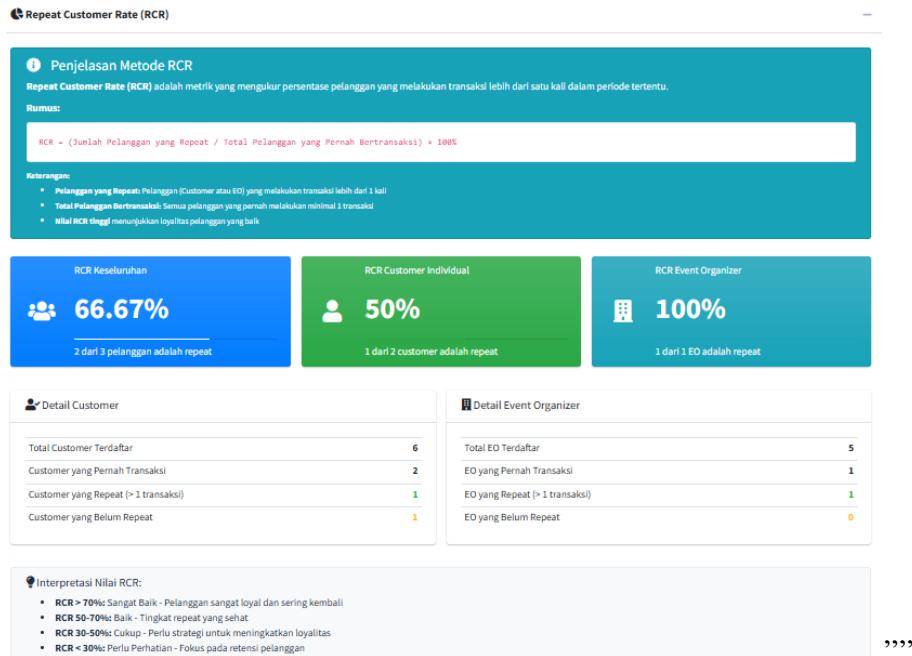
Halaman laporan pengembalian digunakan untuk melihat data laporan pengembalian penyewaan kepada saffana collection. Berikut ini merupakan halaman untuk pengajuan pinjaman yang dapat dilihat pada Gambar 16.



Gambar 16. Tampilan Halaman Laporan pengembalian

L. Halaman Repeat Customer Rate (RCR)

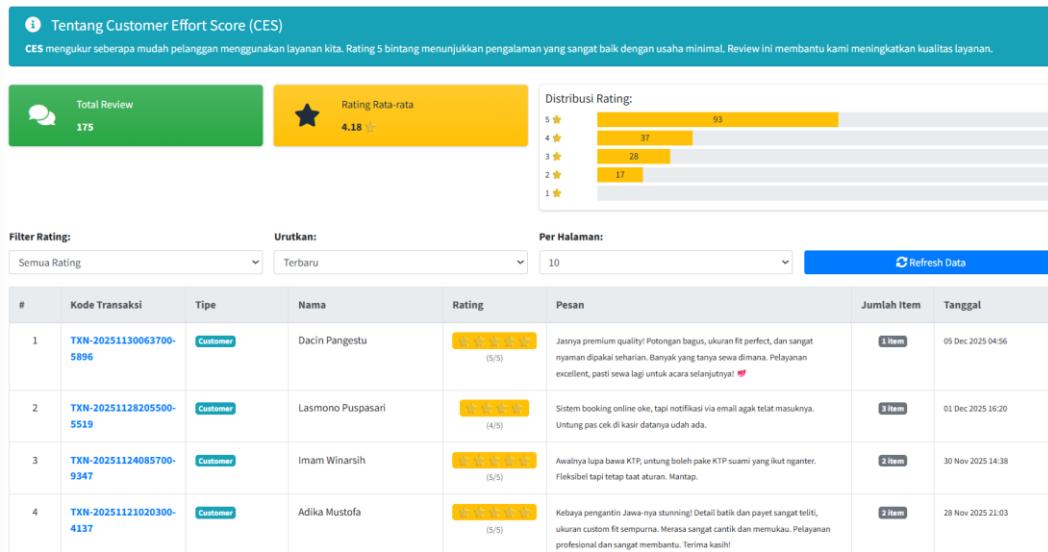
Halaman RCR dihitung berdasarkan persentase pelanggan yang melakukan transaksi berulang dalam periode pengujian sistem serta terjadi peningkatan Repeat Customer Rate sebesar 66% setelah penerapan sistem. Berikut ini merupakan halaman untuk laporan RCR yang dapat dilihat pada Gambar 17.



Gambar 17. Tampilan Halaman Repeat Customer Reat (RCR)

M. Halaman Customer Effort Score (CES)

Halaman CES data dikumpulkan melalui interaksi pelanggan melalui review pada saffana collection. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata CES berada pada kategori memuaskan dengan skor 4,1 setelah penerapan sistem. Berikut ini merupakan halaman data pinjaman yang dapat dilihat pada Gambar 18.

Gambar 18. Tampilan *Customer Effort Score (CES)*

V. KESIMPULAN

Penelitian ini menerapkan metode *Customer Effort Score (CES)* dan *Repeat Customer Rate (RCR)* pada sistem pengelolaan customer Saffana Collection. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CES berada pada kategori mudah, yang menandakan pelanggan dapat menggunakan sistem dengan upaya yang rendah. Penerapan sistem juga berdampak pada peningkatan RCR, yang mengindikasikan adanya peningkatan kecenderungan pelanggan untuk melakukan peminjaman ulang.

Selain meningkatkan pengalaman pelanggan, sistem ini mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan data pelanggan, transaksi peminjaman, dan pengembalian, serta mengurangi kesalahan pencatatan yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dengan demikian, metode CES dan RCR efektif digunakan sebagai alat evaluasi kualitas layanan dan loyalitas pelanggan pada usaha penyewaan pakaian.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah responden yang terbatas, periode pengujian yang singkat, serta belum adanya integrasi pembayaran digital dan notifikasi otomatis. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan payment gateway, notifikasi WhatsApp, serta memperluas metode evaluasi dan jumlah responden agar hasil penelitian lebih komprehensif.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Suit, B. O. Sembiring, And D. Irwan, "Sistem Informasi Jasa Sewa Jas Dan Blazer Berbasis Web," No. September, Pp. 393–402, 2023.
- [2] M. N. Prasetyo *Et Al.*, "Melek IT," Vol. 10, No. 1, Pp. 31–38, 2024.
- [3] T. Wahyuni, I. Indriyanti, E. Ermawati, H. Fatah, And N. Ichsan, "Rancang Bangun Sistem Penyewaan Baju Dan Dekorasi Berbasis Web Pada Nita Wedding Organizer," *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. Dan Komun.*, Vol. 16, No. 1, Pp. 1–9, 2021, Doi: 10.35969/Interkom.V16I1.91.
- [4] F. Sidik And A. O. Sari, "Rancang Bangun Sistem Informasi Penyewaan Pakaian Adat Tradisional Berbasis Website," *JIKA (Jurnal Inform.*, Vol. 7, No. 3, P. 321, 2023, Doi: 10.31000/Jika.V7i3.8027.
- [5] M. Z. Andriansyah, "Jurnal Salon 4," Vol. 2, Pp. 85–93, 2020.
- [6] Supriyono, M. Arifin, And F. Nugraha, "Implementasi CRM Berbasis E-Commerce Pada Rumah Makan Ulam Sari Kudus," *J. SIMETRIS*, Vol. 11, No. 1, Pp. 333–340, 2020.
- [7] T. Saputra, M. Febiady, F. Nurqolbiah, And U. Ubaidillah, "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Perusahaan Almazone," Vol. 5, No. 2, Pp. 77–85, 2024.
- [8] V. Dusty, D. Manek, N. D. Rumlaklak, And A. Y. Mauko, "Sistem Informasi Penyewaan Rental Mobil Pada B-3S4 Rent Car Berbasis Web," Vol. 5, No. September, Pp. 121–130, 2025.
- [9] D. Wijayanti And E. Haryadi, "Sistem Informasi Penyewaan Rumah Kontrak Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Prototype," Vol. 15, No. April 2020, Pp. 18–25.
- [10] M. Septiani, N. Afni, And R. L. Andharsaputri, "Perancangan Sistem Informasi Penyewaan Alat Berat," Vol. 04, No. 02, Pp. 127–134, 2019.
- [11] H. Purwanto, F. A. Nugraha, M. R. Prayogha, And R. Martua, "Sistem Informasi Penyewaan Lapangan Futsal Berbasis Web," Vol. 3, No. 2, Pp. 100–104, 2021.
- [12] S. S. Mlyati, "Rancang Bangun Sistem Informasi Penyewaan Wedding Organizer Berbasis Web Dengan Php Dan Mysql Pada Kiki Rias," *J. Tek.*, Vol. 7, No. 2, Pp. 29–35, 2019, Doi: 10.31000/Jt.V7i2.1355.
- [13] R. Rachmat, S. Nugraha, And T. Istanto, "Sistem Informasi Penyedia Layanan Paket Pernikahan Berbasis Web Di Kota Merauke," *Mustek Anim Ha*, Vol. 11, No. 2, Pp. 59–64, 2022, Doi: 10.35724/Mustek.V11i2.5047.
- [14] M. Roziqin, P. Adytia, And M. Fahmi, "Perancangan Sistem Informasi Penyewaan Kontrak Berbasis Web Design Of A Web-Based Rental Information System," Vol. 28, No. 2, Pp. 1–10, 2024, Doi: 10.46984/Sebatik.V28i2.0000.
- [15] P. Damayanti And S. Masripah, "Rancang Bangun Sistem Informasi Penyewaan Menggunakan Metode Waterfall," Vol. 02, No. 01, 2021.
- [16] M. Ari, W. Iwan, And S. Wibisono, "Sistem Informasi Penyewaan Kamera Pada Owen Rental Kamera Menggunakan Metode Waterfall," Vol. 5, No. 2, Pp. 22–29, 2023.
- [17] K. Nistrina And L. Righa, "SISTEM INFORMASI PENYEWAAN ALAT PESTA BERBASIS WEB PADA BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES)," Vol. 04, 2022.

-
- [18] K. Febrianti, N. F. Muhammad, H. Permatasari, S. Informasi, U. Duta, And B. Surakarta, "SISTEM INFORMASI PENYEWAAN ALAT OUTDOOR BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE WATERFALL," Vol. 10, No. 2, Pp. 279–289, 2025.
 - [19] S. B. Naqiyah *Et Al.*, "IMPLEMENTASI WEBSITE PENYEWAAN BUSANA FORMAL DAN KOSTUM BERBASIS CODEIGNITER," Vol. 7, No. 2, Pp. 530–543.
 - [20] P. Syari, P. Kartu, And T. Di, "Jurnal Ekonomika," Vol. 14, No. 01, 2025.
 - [21] A. Wardhana, *Customer Retention Rate (CRR) Atau Tingkat Retensi Pelanggan*, No. October. 2024.
 - [22] F. Yudhistira *Et Al.*, "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENYEWAAN ALAT," Pp. 277–282, 2023.
 - [23] H. Astuti, "Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia WEB PADA AT-TAQWA CENTER KOTA CIREBON Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia," Vol. 4, No. 1, Pp. 1–7, 2025.
 - [24] S. Agustami And R. M. Manikam, "Perancangan Aplikasi Sistem Informasi Penyewaan Gedung Serbaguna Wilayah Jakarta Barat," Vol. XII, No. 2, Pp. 149–155, 2020.
 - [25] E. Ajitama, A. Sulistyanto, And A. B. Yulianto, "RANCANGAN SISTEM INFORMASI PENYEWAAN," Vol. 2, No. May, Pp. 34–48, 2023.