

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS PADA APLIKASI BERBASIS WEB UNTUK KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS : 805 CARWASH)**



Disusun Oleh :

MUHAMMAD FAJAR IBNU ANGGORO

2017230147

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Fajar Ibnu Anggoro

NIM : 2017230147

Fakultas : Teknik

Jurusan : Teknologi Informasi

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini saya susun sendiri berdasarkan hasil peninjauan, penelitian lapangan, wawancara serta memadukannya dengan buku-buku, literature atau bahan-bahan referensi lain yang terkait dan relevan di dalam penyelesaian Laporan Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 26 Juli 2021



Muhammad Fajar Ibnu Anggoro

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS PADA APLIKASI BERBASIS WEB UNTUK KEPUASAN

PELANGGAN

(STUDI KASUS : 805 *CARWASH*)

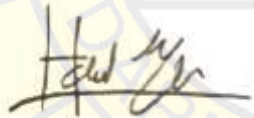
Disusun oleh :

Nama : Muhammad Fajar Ibnu Anggoro

NIM : 2017230147

Hana Irawati.

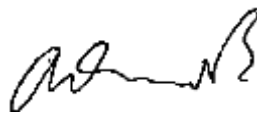
Suzuki Syofian, M.Kom.



Pembimbing Lapangan

Pembimbing Laporan

Adam Arif Budiman, S.T., M. Kom.



Kajur Teknologi Informasi

LEMBAR PENGUJI SKRIPSI

Laporan SKRIPSI yang berjudul :

“IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS PADA APLIKASI BERBASIS WEB UNTUK KEPUASAN PELANGGAN

(STUDI KASUS : 805 CARWASH) “

ini telah ujikan pada tanggal : 24 Februari 2022

Penguji I


14/02/2022

Aji Setiawan, S.Kom, M.MSI

Penguji II


16/02/2022

Afri Yudha, M. Kom

Penguji III



Budi Prasetya, S.Kom, M.Pd

DAFTAR ISI

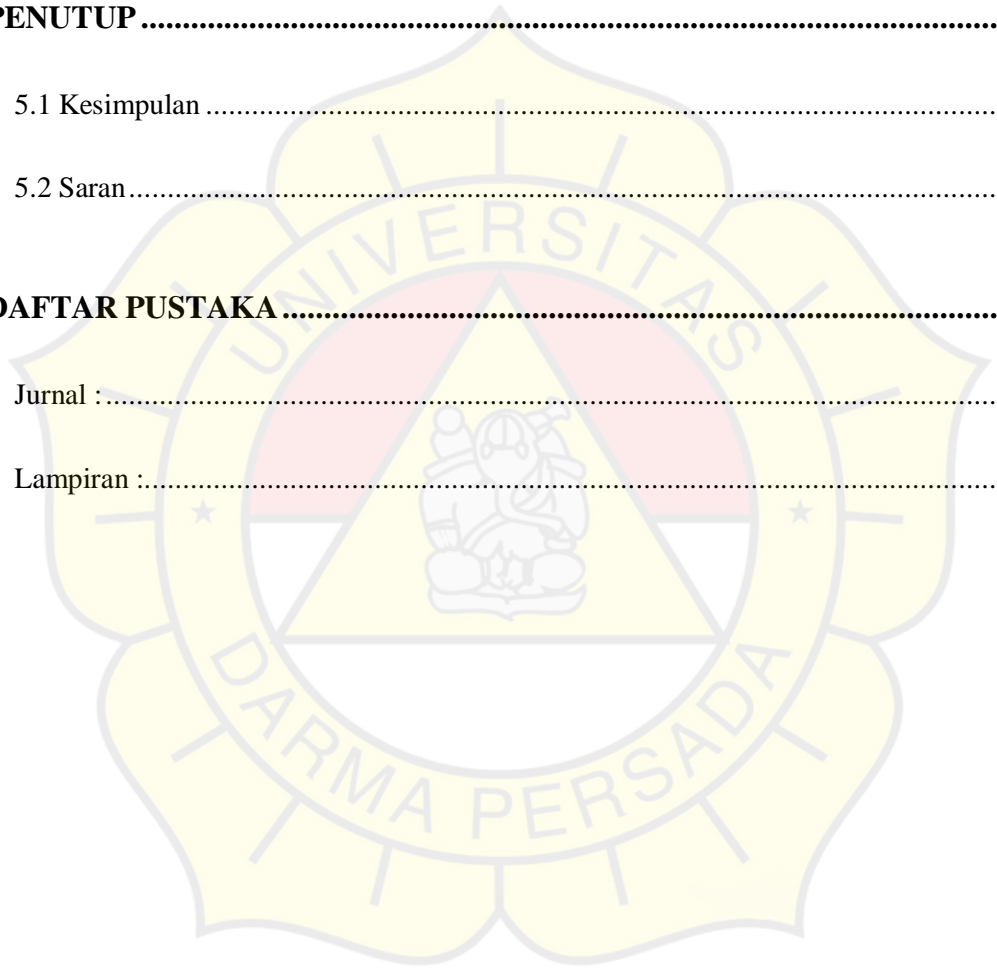
| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| LEMBAR PERNYATAAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR PENGUJI SKRIPSI | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| KATA PENGANTAR..... | xii |
| ABSTRAK..... | xiii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 3 |

| | |
|---|-----------|
| 1.4 Tujuan..... | 4 |
| 1.5 Manfaat..... | 4 |
| 1.6 Metode Penelitian..... | 4 |
| 1.7 Sistematikan Penulisan | 5 |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 5 |
| BAB III LANDASAN TEORI..... | 5 |
| BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM DAN ANALISIS HASIL..... | 5 |
| BAB V PENUTUP..... | 5 |
| BAB II | 6 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Kualitas Jasa..... | 6 |
| 2.2 Dimensi Kualitas Jasa..... | 7 |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan..... | 8 |
| 2.4 Populasi dan Sampel..... | 8 |
| 2.5 Uji Validitas | 8 |
| 2.6 Service Quality..... | 9 |
| 2.7 Importance Perfomance Analysis..... | 10 |
| PERANCANGAN SISTEM..... | 11 |

| | |
|---|----|
| 3.1 Perancangan Sistem..... | 11 |
| 3.1.1 Use Case Diagram | 11 |
| 3.1.1.2 Use Case Diagram Manajer | 13 |
| 3.1.1.3 Use Case Diagram Customer..... | 14 |
| 3.1.2 Activity Diagram | 15 |
| 3.1.2.2 Activity Diagram Manajer..... | 16 |
| 3.1.2.3 Activity diagram Customer | 17 |
| 3.1.3 Sequence Diagram | 18 |
| 3.1.3.2 Sequence Diagram Manajer..... | 19 |
| 3.1.3.2 Sequence Diagram Customer | 20 |
| 3.2 Database..... | 20 |
| 3.2.1 Tabel User | 21 |
| 3.2.2 Tabel Barang Masuk..... | 21 |
| 3.2.3 Tabel Barang Keluar | 22 |
| 3.2.4 Tabel Kategori | 22 |
| 3.2.5 Tabel Customer | 23 |
| 3.2.6 Tabel Booking | 23 |
| 3.2.7 Tabel Kuis | 24 |
| 3.2.8 Tabel Jawaban Customer | 25 |
| 3.2.9 Relasi Database..... | 25 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3 Hasil Uji Validitas | 25 |
| 3.4 Hasil Uji Reliabilitas | 28 |
| 3.5 Perhitungan Nilai Harapan..... | 29 |
| 3.6 Perhitungan Nilai Persepsi | 31 |
| 3.7.Data dan Analisis..... | 32 |
| 3.7.1. Perhitungan Servqual | 32 |
| 3.7.2 Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)..... | 34 |
| IMPLEMENTASI SISTEM | 38 |
| 4.1 Implementasi Sistem..... | 38 |
| 4.2 Implementasi Sistem Keseluruhan | 38 |
| 4.2.1 Halaman Login | 38 |
| 4.2.2 Halaman Menu Utama Admin..... | 39 |
| 4.2.3 Halaman Menu Data Customer | 40 |
| 4.2.4 Halaman Menu Data Barang | 41 |
| 4.2.5 Halaman Menu Data Kategori..... | 41 |
| 4.2.6 Halaman Menu Data Antrian Booking..... | 42 |
| 4.2.7 Halaman Menu Data Booking Proses | 43 |
| 4.2.8 Halaman Menu Data Booking Selesai | 43 |
| 4.2.9 Halaman Data Barang Masuk..... | 44 |
| 4.2.10 Halaman Menu Data Pemakaian Barang..... | 45 |

| | | |
|-----------------------------|---|-----------|
| 4.2.11 | Halaman Menu Data Kuis Customer | 45 |
| 4.2.12 | Halaman Menu Data Jawaban Kuis Customer | 46 |
| 4.2.13 | Halaman Menu Input Data Booking | 47 |
| 4.3. | Pengujian | 47 |
| PENUTUP | | 55 |
| 5.1 | Kesimpulan | 55 |
| 5.2 | Saran | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 56 |
| Jurnal : | | 56 |
| Lampiran : | | 58 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Peta importance performance | 10 |
| Gambar 3. 1 Usecase diagram admin..... | 12 |
| Gambar 3. 2 Usecase diagram manajer..... | 13 |
| Gambar 3. 3 Usecase diagram customer | 14 |
| Gambar 3. 4 Activity diagram Admin | 15 |
| Gambar 3. 5 Activity diagram Manajer | 16 |
| Gambar 3. 6 Activity diagram Customer | 17 |
| Gambar 3. 7 Sequence diagram admin | 18 |
| Gambar 3. 8 Sequence diagram manajer..... | 19 |
| Gambar 3. 9 Sequence diagram customer | 20 |
| Gambar 3. 10 Relasi database | 25 |
| Gambar 4. 1 Halaman Login | 39 |
| Gambar 4. 2 Halaman Menu Utama Admin..... | 39 |
| Gambar 4. 3 Halaman Menu Data Customer | 40 |
| Gambar 4. 4 Halaman Menu Data Barang | 41 |
| Gambar 4. 5 Halaman Menu Data Kategori..... | 42 |
| Gambar 4. 6 Halaman Data Antrian Booking | 42 |
| Gambar 4. 7 Halaman Data Booking Proses..... | 43 |
| Gambar 4. 8 Halaman Menu Data Booking Selesai | 44 |
| Gambar 4. 9 Halaman Menu Data Barang Masuk..... | 44 |
| Gambar 4. 10 Halaman Menu Data Pemakaian Barang | 45 |

Gambar 4. 11 Halaman Menu Data Kuis Customer 46

Gambar 4. 12 Halaman Data Menu Jawaban Kuis Customer 46

Gambar 4. 13 Halaman Menu Input Data Booking 47



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3. 1 Struktur Tabel User | 21 |
| Tabel 3. 2 Struktur Tabel Barang Masuk | 21 |
| Tabel 3. 3 Struktur Tabel Barang Keluar | 22 |
| Tabel 3. 4 Struktur Tabel Kategori | 22 |
| Tabel 3. 5 Struktur Tabel Customer..... | 23 |
| Tabel 3. 6 Struktur Tabel Booking | 23 |
| Tabel 3. 7 Struktur Tabel Kuis | 24 |
| Tabel 3. 8 Struktur Tabel Jawaban Customer | 25 |
| Tabel 3. 9 Hasil uji validitas persepsi | 26 |
| Tabel 3. 10 Hasil uji validitas harapan..... | 27 |
| Tabel 3. 11 Hasil uji reliabilitas persepsi | 28 |
| Tabel 3. 12 Hasil uji reliabilitas harapan..... | 29 |
| Tabel 3. 13 Nilai harapan customer | 30 |
| Tabel 3. 14 Nilai persepsi customer..... | 31 |
| Tabel 3. 15 Skor kepuasan pelanggan..... | 32 |
| Tabel 3. 16 Diagram kartesius pengukuran kepuasan pelanggan..... | 34 |
| Tabel 4. 1 Skenario Uji Coba | 47 |
| Tabel 4. 2 Tabel hasil uji coba..... | 53 |

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan Seminar ISI dan penulisan laporannya. Adapun tujuan penulisan ini adalah sebagai syarat yang harus dilakukan dan harus dipenuhi penulis sebagai bukti telah melakukan seminar isi. Walaupun banyak kendala yang dihadapi oleh penulis ketika berjabaku dengan praktek di lapangan, namun akhirnya saya: Muhammad Fajar Ibnu Anggoro sebagai penulis bisa menyelesaikan laporan seminar isi ini.

Selesainya tugas laporan ini sangat berkaitan dengan bantuan dari banyak pihak yang sudah banyak membantu penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Dosen Pembimbing, Pihak carwash, dan semua teman yang sangat banyak membantu selama melakukan tugas laporan ini. Penulis sadar masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan seminar ISI ini, karenanya kritik dan saran yang membangun akan sangat membantu, agar kedepannya bisa lebih baik. Selain itu, penulis berharap agar Laporan Seminar ISI ini sudah memenuhi syarat yang diperlukan.

Jakarta, 13 Januari 2022



Muhammad Fajar Ibnu Anggoro

ABSTRAK

805 Carwash adalah salah satu UMKM yang bergerak dibidang pelayanan cuci mobil di Jakarta. Dikarenakan era persaingan dalam bisnis global saat ini berfokus pada kepuasan konsumen yang merupakan suatu strategi bagi dunia industry maupun dunia usaha agar dapat bertahan dikarenakan semakin ketatnya persaingan dalam usaha. Namun, dalam usahanya, 805 carwash mengalami penurunan pelanggan bulan-bulan terakhir ini diikuti dengan keluhan berupa mobil yang kurang bersih, waiting room yang kurang, atau pengerjaan yang agak lama. Berdasarkan hal tersebut peneliti mencoba membuat aplikasi yang mampu menganalisis untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan dan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan disini adalah Servqual (Service Quality) dan Importance Perfomance Analysis (IPA) yang bertujuan menentukan nilai kesenjangan dari nilai harapan dan juga nilai persepsi dengan begitu kita dapat mengetahui faktor apa saja yang menjadi penyebab berkurangnya pelanggan agar 805 carwash dapat bersaing dalam dunia usaha.

Kata kunci : Aplikasi, Carwash, Kepuasan Pelanggan, Servqual, IPA

