

SKRIPSI

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA CUCI LAUNDRY

MENGGUNAKAN METODE SERVICE *QUALITY DAN IMPORTANCE*

PERFORMANCE ANALYSIS PADA MELATI LAUNDRY LEGOSO



Disusun Oleh :

FAUZAN INDRA ALFIAN

2017230152

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

2022



UNIVERSITAS DARMA PERSADA

Jl. Taman Malaka Selatan, Pondok Kelapa, Jakarta Timur, Indonesia 13450

Telp. (021) 8649051, 8649053, 8649057 Fax. (021) 8649052

E-mail : humas@unsada.ac.id Home page : http://www.unsada.ac.id

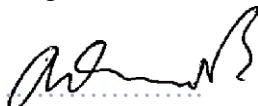
LEMBAR PERBAIKAN

SIDANG SKRIPSI

Nama : Fauzan Indra Alfian
Nim : 2017230152
Fakultas / Jurusan : Teknik / Teknologi Informasi
Tanggal : Jumat, 25 Februari 2022

No	Keterangan	Dosen
1.	Andi Susilo, M. Kom -Rumusan masalah diperbaiki lagi -Hasil perhitungan di aplikasi dibuat per-customer -Kesimpulan dari aplikasi yang dibuat	 
2.	Afri Yudha, M. Kom -Hasil perbandingan metode ditampilkan di aplikasi mana yang terbaik	

Mengetahui,



Kajur Teknologi Informasi

MONOKURI • TRILINGUAL • ENERGI TERBARUKN



Lembaga Layanan
Pendidikan Tinggi



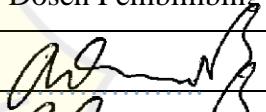
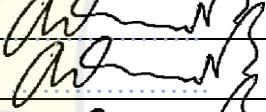
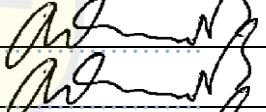
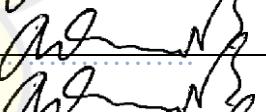
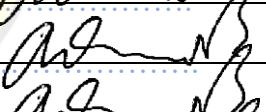
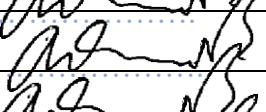
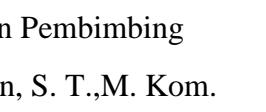
TERAKREDITASI B

SK BAN-PT NO.603/SK/BAN-PT/AKRED/VI/2015

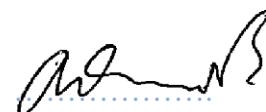


	LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR TEKNIK INFORMATIKA – DARMA PERSADA
---	--

NIM : 2017230152
 NAMA LENGKAP : Fauzan Indra Alfian
 DOSEN PEMBIMBING : Adam Arif Budiman, S. T.,M. Kom.
 JUDUL : **Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Cuci Laundry Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis Pada Melati Laundry Legoso**

No.	Tanggal	Materi	Paraf Dosen Pembimbing
1	27 September 2021	Pengajuan Judul	
2	11 Oktober 2021	Konsultasi Proposal Skripsi (Bab I)	
3	18 Oktober 2021	Revisi Proposal Skripsi (Bab I)	
4	22 November 2021	Penyerahan Bab II	
5	27 November 2021	Revisi Bab II	
6	26 Desember 2021	Penyerahan Bab III	
7	31 Desember 2021	Revisi Bab III	
8	8 Januari 2022	Demo Aplikasi	
9	8 Januari 2022	Penyerahan Bab IV	
10	11 Januari 2022	Revisi Bab IV	
11	11 Januari 2022	Penyerahan Bab V	
12	11 Januari 2022	Konsultasi Persiapan Seminar Isi	

Jakarta, 11 Januari 2022



Dosen Pembimbing

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

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fauzan Indra Alfian

Nim : 2017230152

Fakultas : Teknik

Jurusan : Teknologi Informasi

Menyatakan bahwa Penulisan Skripsi ini saya susun sendiri berdasarkan hasil peninjauan, penelitian lapangan, wawancara serta memadukannya dengan buku-buku, literature atau bahan-bahan referensi lain yang berkaitan dan relevan di dalam penyelesaian Penulisan Skripsi ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 10 Januari 2022



Fauzan Indra Alfian

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA CUCI LAUNDRY

MENGGUNAKAN METODE SERVICE *QUALITY DAN IMPORTANCE*

PERFORMANCE ANALYSIS PADA MELATI LAUNDRY LEGOSO

Disusun Oleh :

Nama : Fauzan Indra Alfian

Nim : 2017230152

Aminulloh Asykari, S. SI

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

Pembimbing Lapangan

Pembimbing Skripsi

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

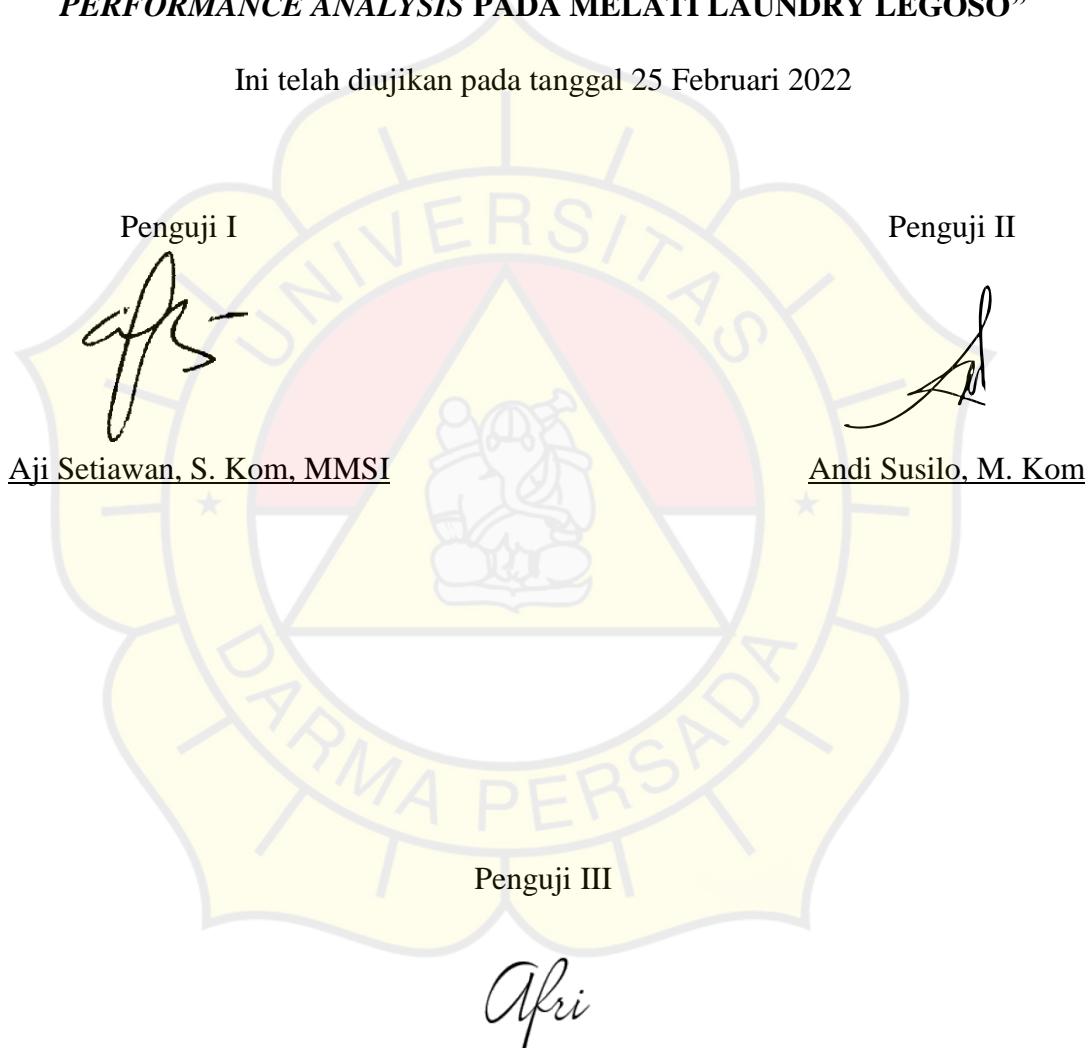
Kajur Teknologi Informasi

LEMBAR PENGUJIAN

Laporan Skripsi yang berjudul :

“ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA CUCI LAUNDRY MENGGUNAKAN METODE SERVICE *QUALITY* DAN *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS* PADA MELATI LAUNDRY LEGOSO”

Ini telah diujikan pada tanggal 25 Februari 2022



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dan Menyusun skripsi dengan tepat waktu.Tidak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing kami, Bapak Adam Arif Budiman, S.T., M. Kom. dan Aminulloh Asykari S. SI. selaku pemilik usaha jasa cuci laundry Melati Laundry dan juga semua pihak yang telah membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Cuci Laundry Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis Pada Melati Laundry Legoso”**.

Penulisan skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi tugas akhir skripsi. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita dan semua pihak yang membacanya. Demikian kata pengantar ini kami buat. Kami menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, untuk itu kami mohon maaf apabila ada kesalahan kata dalam penulisan skripsi ini maupun kata pengantar ini, juga Kami meminta kritik dan saran yang membangun agar dapat dibuatnya yang lebih baik. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan masukan yang sangat berharga dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Agus Sun Sugiharto, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Informatika Universitas Darma Persada
2. Bapak Adam Arif Budiman, S.T., M. Kom., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Univeritas Darma Persada dan selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Suzuki Syofian, M. Kom., Bapak Herianto, S.Pd., M.T., Ibu Linda Nur Afifa, S.T., M.T. dan Ibu Timor Setiyaningsih, S.T., M.T.I. selaku dosen Teknik Informatika Universitas Darma Persada.
4. Bapak Aminulloh Asykari, S. SI, selaku pemilik usaha Melati Laundry Legoso, dan selaku pembimbing lapangan yang telah memberikan arahan, bimbingan dan dukungannya terhadap kegiatan dan penyusunan skripsi ini.
5. Fenina Safika Annisa, S. I. Kom, sebagai teman spesial yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Teman sejawat Amir Santoso, Dandy Ramdhan, Febri Azhari, Maulana Mahes, Fajar Ibnu Anggoro, dan Wahyu Brilian yang selalu memberikan masukan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menambah cakrawala pengetahuan kita.

Jakarta, 10 Januari 2022



Fauzan Indra Alfian

ABSTRAK

Melati laundry merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang pelayanan cuci dan setrika pakaian yang baru berdiri di awal tahun 2021. Namun, dalam tiga bulan terakhir usahanya, melati laundry mengalami penurunan pelanggan ditiap bulannya diikuti dengan complain berupa pakaian yang tertukar, pakaian yang hilang ataupun pakaian yang rusak. Dilakukannya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Melati Laundry dan juga untuk mengetahui adanya perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pelanggan pada masing masing dimensi. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif. Responden dalam penelitian ini merupakan pelanggan pada Melati Laundry. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuisioner terhadap pengguna jasa cuci Melati Laundry, pengolahan data dilakukan menggunakan metode *Service Quality* dan juga *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menggunakan metode *Service Quality* menunjukan bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh melati laundry, terlihat dari total rata rata nilai GAP yaitu -0,129. Pada pengujian metode *Importance Performance Analysis* terdapat 3 atribut yang masuk ke dalam kuadran I yang artinya terdapat 3 atribut yang belum maksimal.

Kata kunci : *Service Quality, Importance Performance Analysis*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERBAIKAN	i
LEMBAR BIMBINGAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PENGUJIAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Metode Penelitian.....	3
1.7 Metode Pengembangan Sistem	4

BAB II	5
2.1 Kualitas Jasa.....	5
2.2 Dimensi Kualitas	5
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	6
2.4 Populasi & Sampel.....	7
2.4.1 Populasi.....	7
2.4.2 Sampel	7
2.5 Service Quality	7
2.6 Importance Performance Analysis	8
2.7 Skala Likert	9
BAB III.....	11
3.1 Analisa Permasalahan	11
3.2 Analisa Kebutuhan Sistem Yang Diusulkan	11
3.3 Perancangan Sistem.....	12
3.3.1 Use Case Diagram	12
3.3.2 Activity Diagram	13
3.3.3 Sequence Diagram	17
3.4 Perancangan Database	20
3.4.1 Struktur Tabel User.....	20
3.4.2 Struktur Tabel Barang.....	21

3.4.3	Struktur Tabel Bayar	22
3.4.4	Struktur Tabel Data	23
3.4.5	Struktur Tabel Jabatan.....	24
3.4.6	Struktur Tabel Kategori.....	24
3.4.7	Struktur Tabel Tanswer	25
3.4.8	Struktur Tabel Tanswerharapan	26
3.4.9	Struktur Tabel Tcompany	27
3.4.10	Struktur Tabel Tdescription.....	27
3.4.11	Struktur Tabel Tgroup.....	28
3.4.12	Struktur Tabel TransaksiMasuk.....	28
3.4.13	Relasi Database	29
3.5	Rancangan Tampilan.....	29
3.5.1	Rancangan Tampilan Login.....	30
3.5.2	Rancangan Tampilan Dashboard.....	30
3.5.3	Rancangan Tampilan Input Transaksi.....	31
3.5.4	Rancangan Tampilan Data Pesanan	31
3.5.5	Rancangan Tampilan Data Barang/Pakaian.....	32
3.5.6	Rancangan Tampilan Data Dimensi Kuisioner	32
3.5.7	Rancangan Tampilan Data Pertanyaan Kuisioner.....	33
3.5.8	Rancangan Tampilan Data Laporan	33
3.5.9	Rancangan Tampilan Data User	34
3.5.10	Rancangan Tampilan Cek Status Laundry.....	34

3.5.11 Rancangan Tampilan Survey Pelayanan.....	35
3.6 Atribut Kuisisioner	35
3.7 Metode Service Quality	36
3.7.1 Perhitungan Nilai GAP.....	38
3.8 Metode Importance Performance Analyse	40
BAB IV	43
4.1 Implementasi Sistem.....	43
4.2 Implementasi Sistem Keseluruhan	44
4.2.1 Halaman Login.....	44
4.2.2 Halaman Dashboard.....	44
4.2.3 Halaman Input Transaksi	45
4.2.4 Halaman Pesanan Proses	45
4.2.5 Halaman Pesanan Selesai	46
4.2.6 Halaman Pesanan Diambil	46
4.2.7 Halaman Data Barang	46
4.2.8 Halaman Input Data Barang	47
4.2.9 Halaman Data Dimensi.....	47
4.2.10 Halaman Input Data Dimensi	48
4.2.11 Halaman Pertanyaan	48
4.2.12 Halaman Input Pertanyaan	49
4.2.13 Halaman Jawaban Survey Perorang	49

4.2.14 Halaman Laporan	50
4.2.15 Halaman Data User.....	50
4.2.16 Halaman Input User	51
4.2.17 Halaman Cek Status Laundry	52
4.2.19 Halaman Form Survey	52
4.3 Pengujian	53
4.3.1 Hasil Uji Coba	53
BAB V.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Use Case Diagram.....	12
Gambar 2. Activity Diagram Admin	14
Gambar 3. Activity Diagram Owner	15
Gambar 4. Activity Diagram Customer.....	16
Gambar 5. Sequence Diagram Admin	17
Gambar 6. Sequence Diagram Owner	18
Gambar 7. Sequence Diagram Customer	19
Gambar 8. Relasi Database	29
Gambar 9. Rancangan Halaman Login	30
Gambar 10. Rancangan Halaman Dashboard	30
Gambar 11. Rancangan Halaman Input Trx	31
Gambar 12. Rancangan Halaman Pesanan	31
Gambar 13. Rancangan Halaman Data Pakaian.....	32
Gambar 14. Rancangan Halaman Dimensi Kuisioner	32
Gambar 15. Rancangan Halaman Pertanyaan Kuisioner.....	33
Gambar 16. Rancangan Halaman Laporan	33
Gambar 17. Rancangan Halaman User	34
Gambar 18. Rancangan Halaman Cek Status Laundr.....	34
Gambar 19. Rancangan Halaman Survey	35
Gambar 20. Halaman Login.....	44
Gambar 21. Halaman Dashboard.....	44

Gambar 22. Halaman Input Transaksi	45
Gambar 23. Halaman Pesanan Proses	45
Gambar 24. Halaman Pesanan Selesai	46
Gambar 25. Halaman Pesanan Diambil	46
Gambar 26. Halaman Data Barang	47
Gambar 27. Halaman Edit Data Barang	47
Gambar 28. Halaman Dimensi	48
Gambar 29. Halaman Input Data Dimensi	48
Gambar 30. Halaman Data Pertanyaan	49
Gambar 31. Halaman Input Data Pertanyaan	49
Gambar 32. Halaman Jawaban Survey Perorangan	50
Gambar 33 Halaman Laporan	50
Gambar 34 Halaman Data User	51
Gambar 35 Halaman Input Data User	51
Gambar 36 Halaman Cek Status Laundry	52
Gambar 37 Halaman Form Survey	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Struktur Tabel User	20
Tabel 2. Struktur Tabel Barang	21
Tabel 3. Struktur Tabel Bayar.....	22
Tabel 4. Struktur Tabel Data	23
Tabel 5. Struktur Tabel Jabatan	24
Tabel 6. Struktur Tabel Kategori	24
Tabel 7. Struktur Tabel Tanswer	25
Tabel 8. Struktur Tabel Tanswerharapan.....	26
Tabel 9. Struktur Tabel Tcompany	27
Tabel 10. Struktur Tabel Tdescription	27
Tabel 11. Struktur Tabel Tgroup	28
Tabel 12. Struktur Tabel transaksimasuk	28
Tabel 13. Atribut Kuisioner	35
Tabel 14. Perhitungan Tabel Harapan.....	37
Tabel 15. Perhitungan Tabel Presepsi.....	38
Tabel 16. Perhitungan Nilai GAP	39
Tabel. 17 Pehitungan Tingkat Kesesuaian Pelanggan.....	41
Tabel 22. Hasil Uji Coba.....	53