

**SKRIPSI**

**Penerapan Metode *Servqual & Importance Performance Analysis GAP***

**Untuk Menganalisa Kepuasan Konsumen Pada CV. Rangka Trans &  
Travel**



Disusun Oleh :

Amir Santoso

2017230167

**Program Studi Teknologi Informasi**

**Fakultas Teknik**

**Universitas Darma Persada**

**Jakarta**

**2022**



# UNIVERSITAS DARMA PERSADA

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

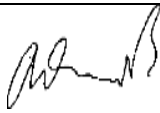
Telp. (021) 8649051, 8649053, 8649057 Fax. (021) 8649052

E-mail : [humas@unsada.ac.id](mailto:humas@unsada.ac.id) Home page : <http://www.unsada.ac.id>

## LEMBAR PERBAIKAN

### SIDANG SKRIPSI

Nama : AMIR SANTOSO  
Nim : 2017230167  
Hari/Tanggal : JUMAT, 04 Maret 2022  
Dosen Pembimbing : HERIANTO, Spd, M.T.  
Judul : PENERAPAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS GAP* UNTUK KEPUASAN KONSUMEN PADA CV. RANGGA TRANS & TRAVEL

No.	Keterangan	Dosen
1.	Penulisan di perbaiki sesuai format penulisan/panduan	Bp  Adam

Bila form ini tidak mencukupi silakan ditulis di balik lembar ini ⑦

Mengetahui,

Kajur Teknologi Informasi

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

MONOZUKURI • TRILINGUAL • ENERGI TERBARUKAN



Lembaga Layanan  
Pendidikan Tinggi



BAK-PT  
TERAKREDITASI B  
SK BAN-PT NO. 603/SK/BAN-PT/ANKEB/VI/2015









## LEMBAR BIMBINGAN

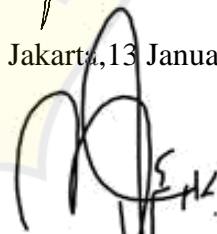
### LAPORAN SKRIPSI TEKNOLOGI

INFORMASI- DARMA PERSADA

NIM : 2017230167  
NAMA LENGKAP : Amir Santoso  
DOSEN PEMBIMBING : HERIANTO, Spd, M.T

No	Tanggal	Materi	Paraf Dosen Pembimbing
1	25 April 2021	Arahan konsultasi judul	
2	9 Mei 2021	Bimbingan mengenai metode yang digunakan	
3	7 Oktober 2021	Bimbingan pengarahan pembuatan laporan	
4	23 November 2021	Pengumpulan BAB 1 - 3	
5	8 Desember 2021	Bimbingan metode dan desain aplikasi	
6	22 Desember 2021	Bimbingan BAB 1 – 3 via Zoom	
7	23 Desember 2021	Revisi BAB 1 - 3	
8	11 Januari 2021	Pengecekan apk dan laporan	

Jakarta, 13 Januari 2022



Dosen Pembimbing

13012022

(HERIANTO, Spd, M.T)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amir Santoso

Nim : 2017230167

Fakultas : Teknik

Jurusan : Teknologi Informasi

Menyatakan bahwa penulisan skripsi ini saya susun sendiri berdasarkan hasil peninjauan, penelitian lapangan, wawancara, dan serta mengambil acuan atau kutipan karya ilmiah seperti buku-buku, literature atau bahan-bahan referensilain yang relevan di dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Skripsi ini mengikuti aturan tata penulisan yang lazim.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 13 Januari 2022



Handwritten signature of Amir Santoso.

Amir Santoso

## LEMBAR PENGESAHAN

**“Penerapan Metode *Servqual & Importance Performance Analysis GAP*  
Untuk Menganalisa Kepuasan Konsumen Pada CV. Rangga Trans &  
Travel”**

Disusun Oleh :

Nama : Amir Santoso

Nim : 2017230167



Rangga Arya Wijaya

Pembimbing Lapangan



Herianto, Spd, M.T

Pembimbing Skripsi



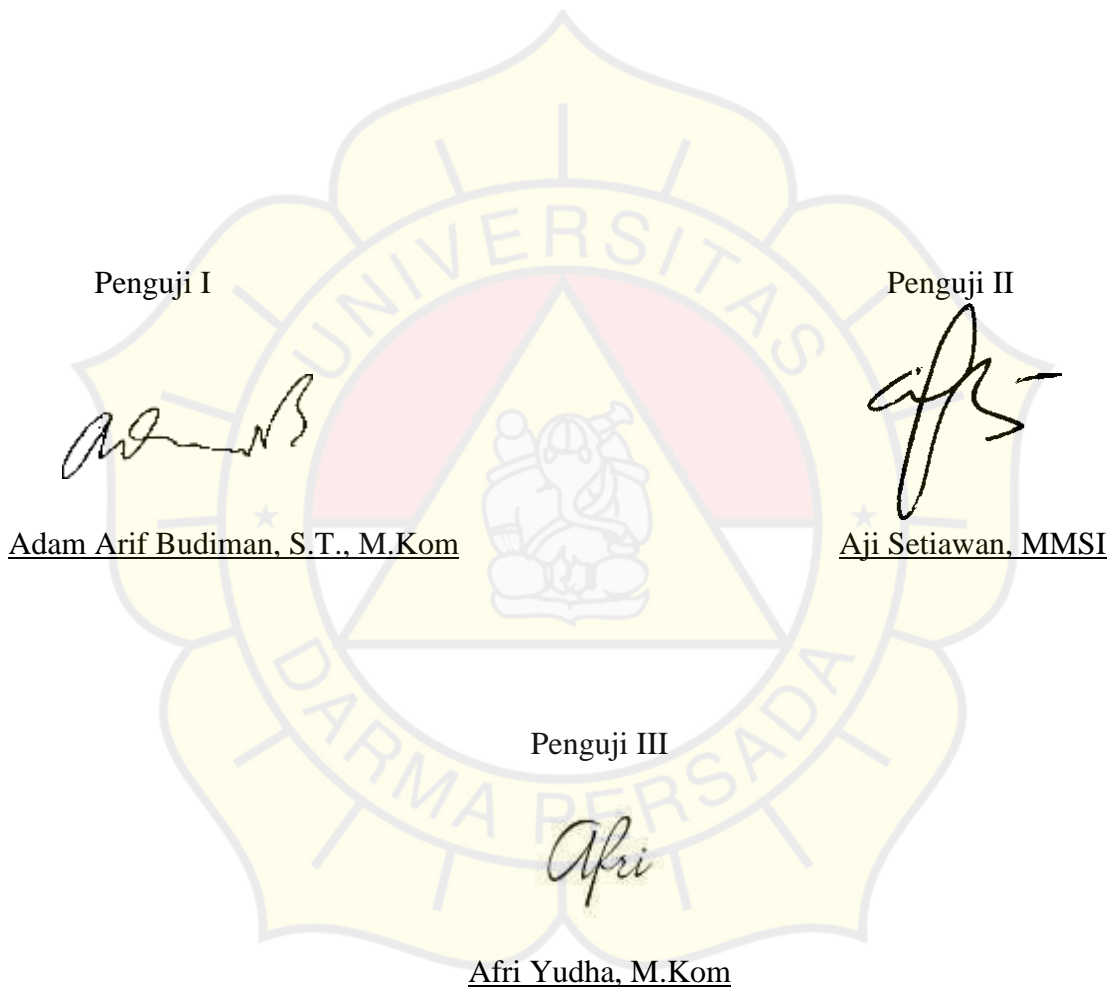
Adam Arif Budiman, S.T., M.Kom

Kajur Teknologi Informasi

## LEMBAR PENGUJIAN

### “Penerapan Metode *Servqual & Importance Performance Analysis GAP* Untuk Menganalisa Kepuasan Konsumen Pada CV. Rangga Trans & Travel”

Ini telah diujikan pada tanggal 04 Maret 2022



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang atas rahmat dan karunia-NYA sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya pakai adalah **“Penerapan Metode Servqual & Importance Performance Analysis Untuk Menganalisa Kepuasan Konsumen Pada CV. Rangga Trans & Travel”**.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana pada jurusan Teknologi Informasi di Universitas Darma Persada. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha kegigihan dan kesabaran, dalam penyelesaian skripsi ini. Namun penulis sadari karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta disekeliling saya yang mendukung dan membantu.

Terima kasih saya sampaikan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pak Herianto selaku Dosen pembimbing pada skripsi penulis kali ini.
2. Segenap Dosen Fakultas Teknik yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
3. Orang Tua yang selalu support pada pembuatan skripsi.
4. Rekan rekan saya yang selalu yakin dan bisa menyelesaikan mata kuliah skripsi pada tahun ini.
5. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan rahmat dan rida-Nya kepada kita semua, amiin.

Jakarta, 14 Januari 2022



Amir Santoso





## ABSTRAK

Pada era perkembangan sekarang, persaingan antar perusahaan sudah menjadi hal yang ketat dan kompetitif, apa lagi pada perusahaan jasa Cv. Rangga Trans & Travel dimana terjadi penurunan yang signifikan pada pertengahan tahun 2021 dimana mempengaruhi jumlah penghasilan yang didapatkan. Kualitas layanan menjadi permasalahan pada perusahaan ini. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadikan perusahaan ini lebih kompetitif dan dapat bersaing dengan perusahaan jasa yang lain serta menjadi incaran konsumen ketika harus mencari jasa travel untuk bepergian jauh maupun dekat dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, penulis akan membuat sistem aplikasi dengan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Untuk integrasi pada sistem ini menggunakan metode *servqual* yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*. Untuk menentukan hasil dari nilai variable dari pelayanan dengan menggunakan perhitungan analisis GAP yang merupakan bagian dari metode *Importance performance analysis*. Tahapan awal yang dilakukan pada penelitian ini dengan cara melakukan analisa terlebih dahulu dari kekurangan yang terdapat di perusahaan jasa ini terutama pada kualitas pelayanan terhadap konsumen sehingga dapat diketahui permasalahan subjeknya. Hasil dari penelitian ini berupa nilai hasil analisa GAP, dimana dapat diketahui variable yang tidak memenuhi konsumen.

**Kata kunci** : *Metode servqual, Importance performance analysis, GAP analysis, Kualitas jasa, Skala likert*

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	1
LEMBAR PERBAIKAN .....	i
SIDANG SKRIPSI.....	i
LEMBAR BIMBINGAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PENGUJIAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABLE.....	xi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
Rumusan masalah berdasarkan uraian di atas sebagai berikut :.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Masalah .....	2
1.5 Manfaat.....	2
1.6 Metode Penelitian.....	3
BAB II.....	3
2.1 Kualitas Jasa .....	3
2.2 Dimensi Kualitas .....	3
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	4
2.4 Populasi dan Sampel.....	5
2.4.1 Populasi.....	5
2.4.2 Sample .....	5
2.5 Service Quality .....	5
2.6 Importance Performance Analysis.....	6
2.7 Analisis GAP .....	6
2.8 Skala Likert .....	7
BAB III .....	9
3.1. Analisa.....	9
3.1.1 Analisa Permasalahan .....	9
3.1.2 Analisa Kebutuhan System Yang Diusulkan .....	9

3.1.3	Instrumen Penelitian .....	10
3.2	Populasi dan sample .....	10
3.5.	Perancangan.....	10
3.5.1	Perancangan sistem dengan UML .....	10
3.5.2	Perancangan Database .....	20
3.6	Perhitungan Metode.....	29
3.6.1	Perhitungan Nilai Importance .....	29
3.6.2	Perhitungan Nilai Performance.....	31
3.6.3	Analysis GAP .....	33
3.7	Perancangan Design Aplikasi.....	36
3.7.1	Rancangan Login .....	36
3.7.2	Rancangan Tampilan Kuesioner .....	37
3.7.3	Rancangan Tampilan Master .....	38
3.8	Relasi Table .....	39
BAB IV	.....	40
4.1	Impelementasi Sistem.....	40
4.2	Implementasi Sistem Keseluruhan .....	40
4.2.1	Form Login .....	40
4.2.2	Halaman Kuesioner.....	41
4.2.3	Halaman Master User .....	41
4.2.4	Halaman Menu Manajemen User .....	42
4.2.5	Halaman Menu Dimensi .....	42
4.2.6	Halaman Menu Kriteria .....	43
4.2.7	Halaman Hasil Kuesioner .....	43
4.2.8	Halaman Input Perhitungan Metode IPA.....	44
4.2.9	Halaman Input Perhitungan Metode GAP .....	44
BAB V	.....	49
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Saran .....	49
Daftar Pustaka	.....	50

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3. 1</b>	Use Case Diagram Super Admin .....	12
<b>Gambar 3. 2</b>	Use Case Diagram Admin .....	13
<b>Gambar 3. 3</b>	Use Case Diagram Pelanggan .....	14
<b>Gambar 3. 4</b>	Activity Diagram Super Admin .....	15
<b>Gambar 3. 5</b>	Activity Diagram Admin .....	16
<b>Gambar 3. 6</b>	Activity Diagram Pelanggan .....	17
<b>Gambar 3. 7</b>	Sequence diagram login .....	18
<b>Gambar 3. 8</b>	Sequence diagram Kuisisioner .....	18
<b>Gambar 3. 9</b>	Sequence Diagram Registrasi .....	19
<b>Gambar 3. 10</b>	Dimensi kualitas pelayanan .....	19
<b>Gambar 3. 11</b>	Tampilan Login .....	36
<b>Gambar 3. 12</b>	Tampilan Utama Kuesioner .....	37
<b>Gambar 3. 13</b>	Tampilan Halaman Master .....	38
<b>Gambar 3. 14</b>	Relasi Database .....	38
<b>Gambar 4. 1</b>	Form Login .....	40
<b>Gambar 4. 2</b>	Halaman Kuesioner .....	40
<b>Gambar 4. 3</b>	Halaman Master User .....	41
<b>Gambar 4. 4</b>	Halaman Manajemen user .....	41
<b>Gambar 4. 5</b>	Halaman Dimensi .....	42
<b>Gambar 4. 6</b>	Halaman Kriteria .....	42
<b>Gambar 4. 7</b>	Halaman Kuesioner .....	43
<b>Gambar 4. 8</b>	Halaman Perhitungan Metode .....	43

## DAFTAR TABLE

<b>Tabel 3. 1</b>	Rancangan Tabel user .....	20
<b>Tabel 3. 2</b>	Rancangan Tabel group .....	21
<b>Tabel 3. 3</b>	Rancangan Tabel Description .....	22
<b>Tabel 3. 4</b>	Rancangan Tabel Company .....	23
<b>Tabel 3. 5</b>	Rancangan Tabel Answer .....	24
<b>Tabel 3. 6</b>	Rancangan Tabel Answer Harapan .....	26
<b>Tabel 3. 7</b>	Rancangan item kategori dimensi .....	27
<b>Tabel 3. 8</b>	Nilai Importance Pelanggan .....	30
<b>Tabel 3. 9</b>	Nilai Kenyataan Pelanggan .....	32
<b>Tabel 3. 10</b>	Hasil Perhitungan GAP .....	33
<b>Table 4. 1</b>	Skenario Uji Coba .....	45
<b>Table 4. 2</b>	Hasil Uji Coba .....	46

