

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN
BERDASARKAN SERVICE QUALITY UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN PENGUNJUNG PADA TAMAN WISATA ALAM
PUNTIKAYU**

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana S1



Oleh

MUHAMAD BAYU REKSA

NIM 09031281320002

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

DESEMBER 201

LEMBAR PENGESAHAN

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN
BERDASARKAN SERVICE QUALITY UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN PENGUNJUNG PADA TAMAN WISATA ALAM
PUNTIKAYU**

**Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi S1**

Oleh

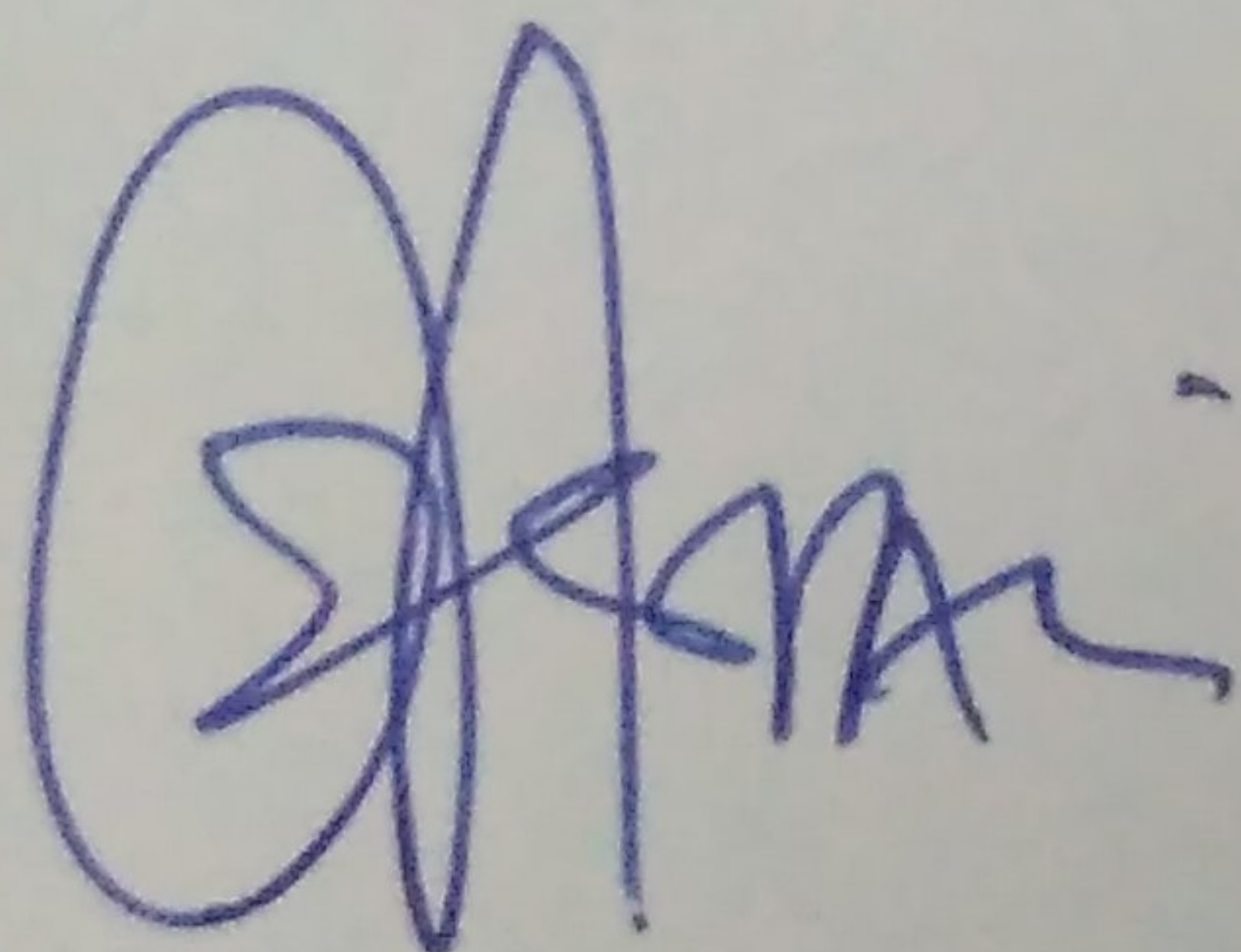
MUHAMAD BAYU REKSA

09031281320002

Indralaya, Desember 2018

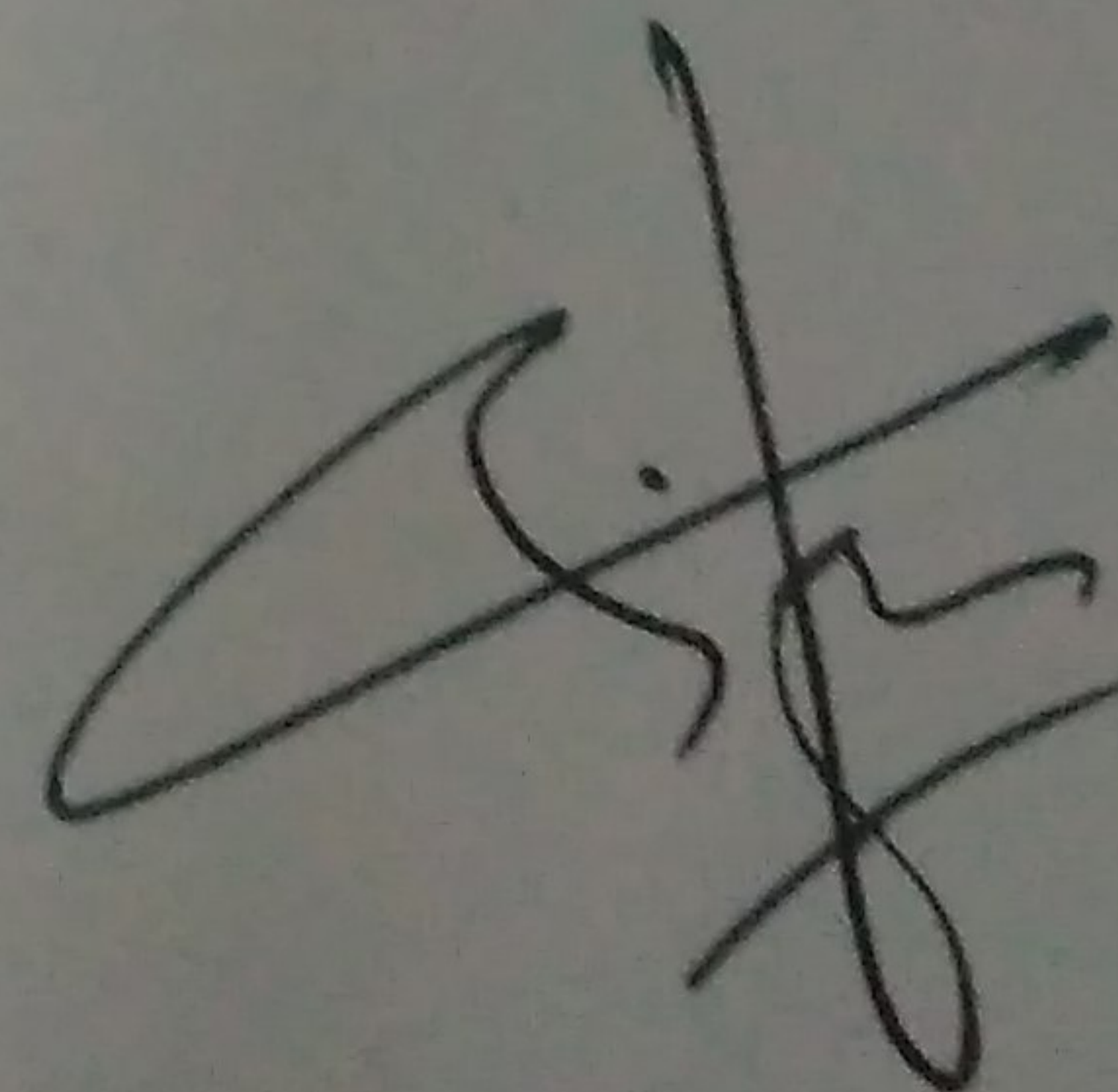
Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari, M.T
NIP. 197811172006042001

Pembimbing,



Ari Wedhasmara, S.Kom., M.T.I
NIP. 197812112010121002

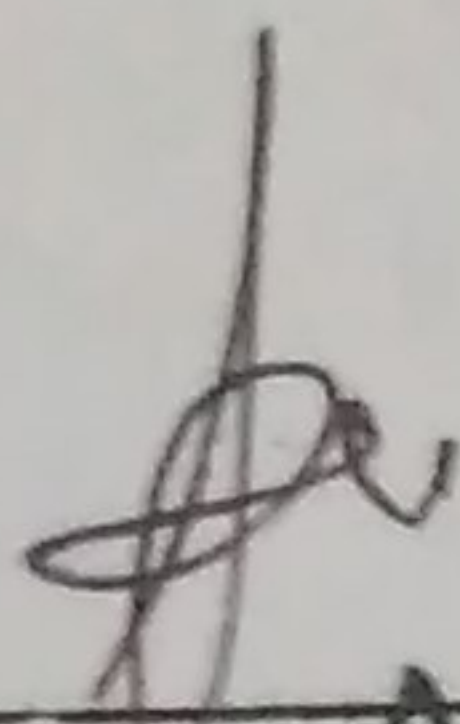
Telah di uji dan lulus pada :

Hari : Senin

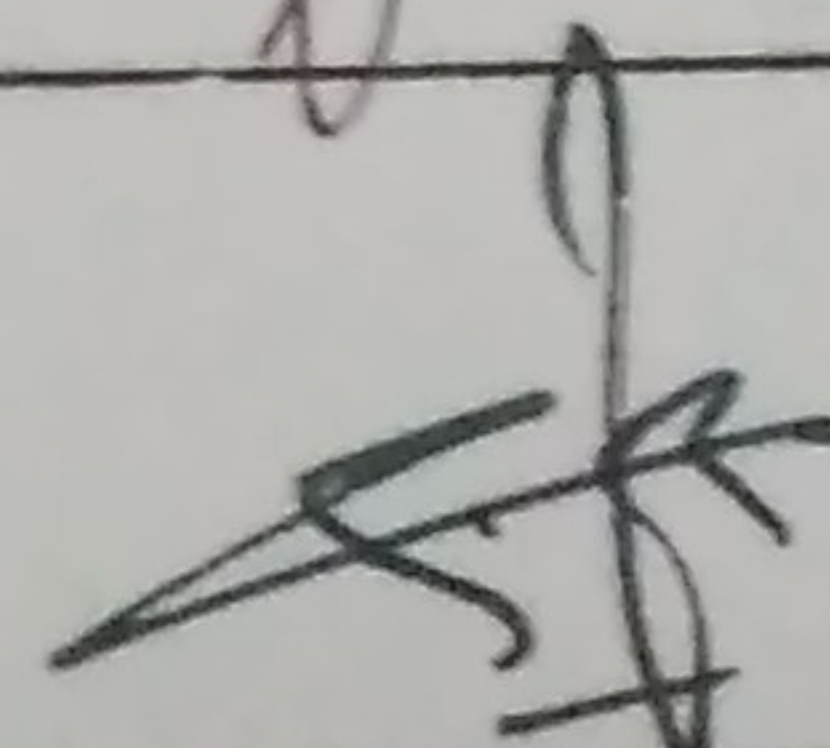
Tanggal : 17 Desember 2018

Tim Penguji

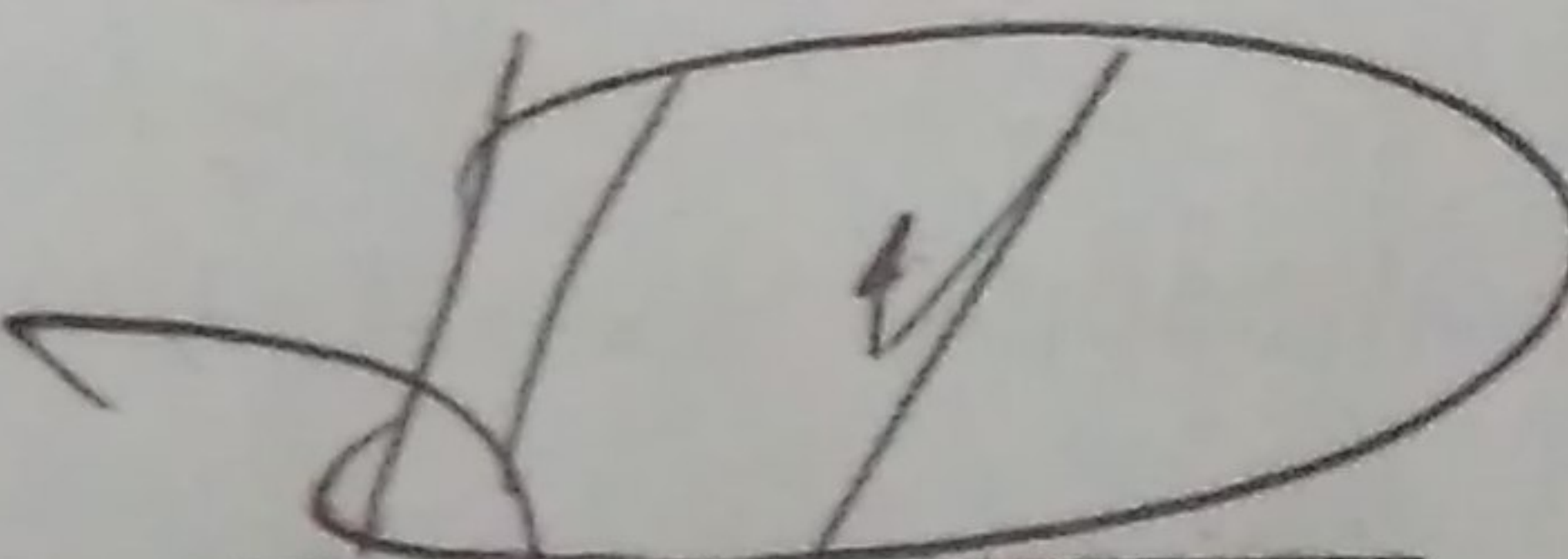
1. Ketua : Ken Ditha Tania, M.Kom



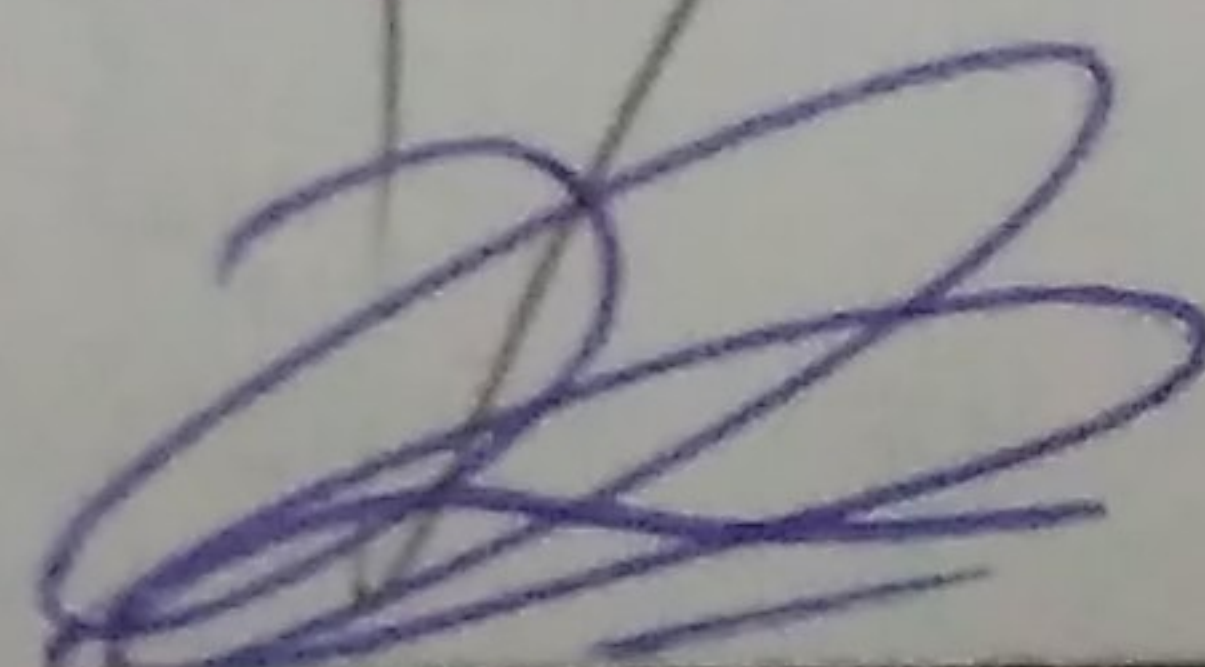
2. Pembimbing : Ari Wedhasmara, M, TI



3. Peaguji I : Ali Ibrahim, M.T

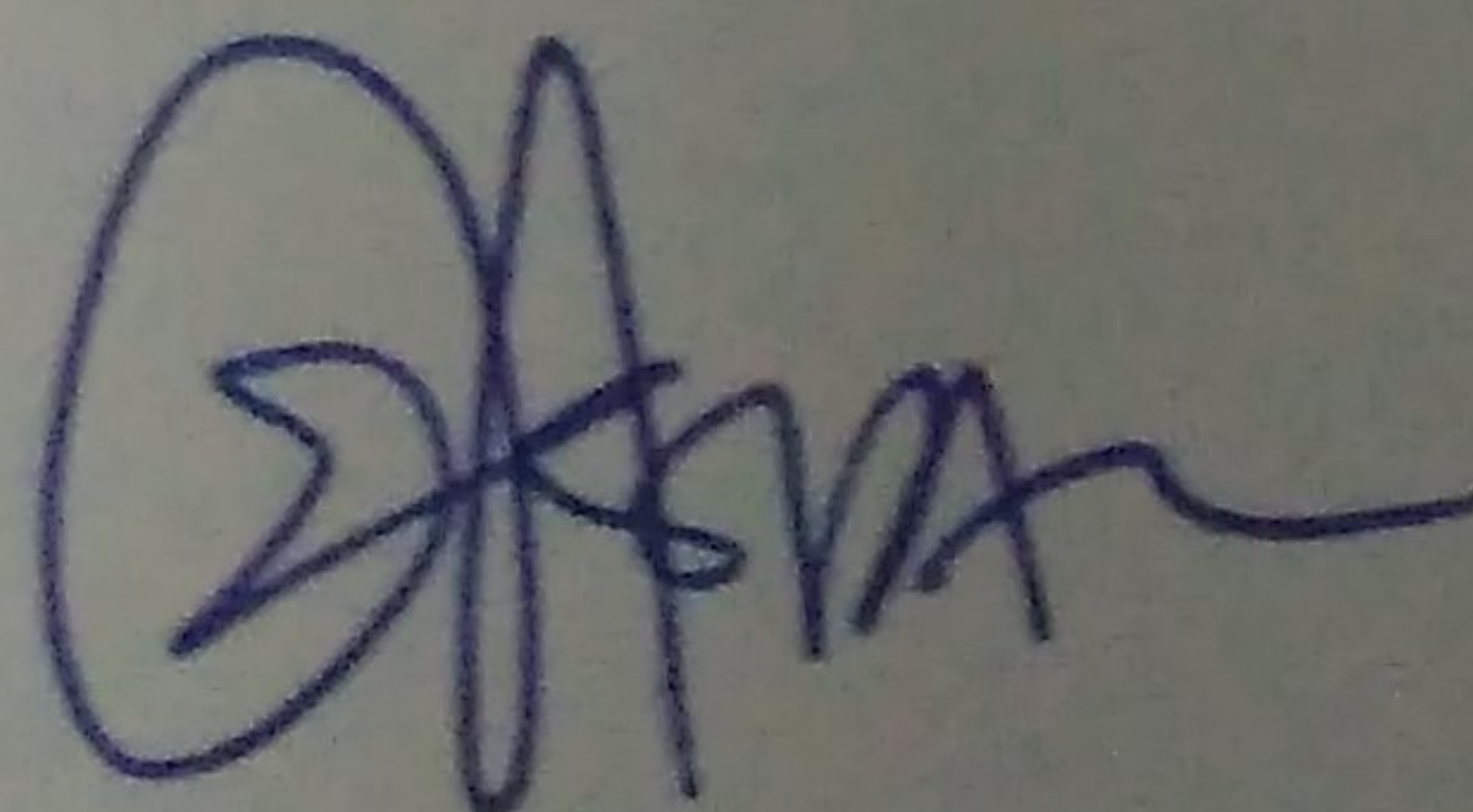


4. Penguji II : Pacu Putra Suarli, M.CS



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad BayuReksa
NIM : 09031281320002
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Penerapan Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Berdasar
kan Service Quality Untuk Meningkatkan Pelayanan
Pengunjung Pada Taman Wisata Alam Punti kayu

Hasil Pengecekan Software Ithenticate/Turnitin : 0%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan / plagiat. Apabila ditemukan unsure penjiplakan / plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari universitas sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Indralaya, Desember 2018

Mahasiswa,



Muhamad BayuReksa

NIM 09031281320002

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirohim

Alhamdulillah puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas Berkat dan Rahmat-Nya lah penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik yang berjudul **“PENERAPAN SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN SERVICES QUALITY UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PENGUNJUNG PADA TWA PUNTIKAYU”**.

Dalam Melaksanakan dan menyusun Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. ALLAH SWT
2. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T Selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya
4. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir di Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Ken Ditha Tania, M.Kom, Bapak Ali Ibrahim, M.T dan Bapak Pacu Putra Suarli, M.CS Selaku Dosen Penguji di Universitas Sriwijaya

6. Staff Administrasi Mba sari yang selalu membantu penulis dalam hal administrasi perkuliahan
7. Almarhum Ayah tercinta yang telah mendukung dan memberikan kasih sayang. Semoga ayah bangga karena aku telah menuntaskan impian mu. Gelar sarjana ini untukmu
8. Mama tercinta yang telah memberikan dukungan lahir batin. Semoga aku membuatmu bangga.
9. Adik – adik tersayang terimakasih sudah memberikan motivasi dan semangat. Kamu salah satu alasan untukku berjuang.
10. Prisma Meilivia Sari, S.P tercinta yang telah memberikan dukungan lahir batin. Semoga aku membuatmu bangga.
11. Sahabatku yang tidak bisa kusebutkan satu persatu.
12. Teman-Teman seperjuangan SI Reg 2013
13. Seluruh Teman-Teman yang mendoakan kelancaran Tugas Akhir

Palembang, Desember 2018

Muhamad Bayu Reksa

09031281320002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.2.1 Tujuan	3
1.2.2 Manfaat	4
1.3 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Wisata Alam	5
2.1.1 Taman Wisata Alam Puntikayu.....	6
2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.3 Metode <i>Likert</i>	9
2.4 Metode <i>Service Quality</i>	10
2.5 Metode Pengembangan Sistem.....	16
2.6 Teori – Teori Pendukung.....	18
2.6.1 Sistem.....	18
2.6.2 Informasi.....	18
2.6.3 Sistem Informasi.....	19
2.6.4 Analisis Sistem.....	19
2.6.5 Perencanaan Sistem.....	20
2.6.6 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	20
2.6.7 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	25
2.6.8 Basis Data	28
2.6.9 PHP.....	28
2.6.10 <i>Website</i>	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelian	30
3.2 Metode Pengumpulan Data	30
3.2.1 Wawancara	30
3.2.2 Observasi	31
3.2.3 Study Pustaka	31
3.2.4 Kuisisioner	31
3.3 Metode Pengembangan Sistem	32
3.4 Analisis Permasalahan	35
3.4.1 Domain Permasalahan.....	35
3.4.2 Cause-Effect Analisis & System Improvement objective	36

3.4.3 Analisis Masalah dan Kesempatan	40
3.5 Analisis Kebutuhan	41
3.5.1 Kebutuhan Fungsional.....	41
3.5.2 Kebutuhsn Non-Fungsional.....	42
3.5.3 Mandatory Requirement.....	44
3.5.4 Desireble Requirement.....	45
3.6 Perancangan Logika.....	45
3.6.1 Permodelan Proses	45
3.6.2 Permodelan Data	48
3.7 Data Definition Language.....	51
3.8 Perancangan Interface.....	75
3.8.1 Halaman Login Admin.....	75
3.8.2 Halaman Dashboard Admin.....	76
3.8.3 Halaman Kategori Pertanyaan.....	76
3.8.4 Halaman Pertanyaan.....	77
3.8.5 Halaman Responden.....	77
3.8.6 Halaman Pilihan Jawaban.....	78
3.8.7 Halaman Setting User	78
3.8.8 Halaman Setting Group.....	79
3.8.9 Halaman Utama Responden.....	79
3.8.10 Halaman Isi Data Pribadi Responden.....	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	81
4.1 Hasil	81
4.2 Pembahasan.....	81
4.2.1 Halaman Login Admin.....	81
4.2.2 Halaman Dashboard Admin.....	82
4.2.3 Halaman Kategori Pertanyaan.....	83
4.2.4 Halaman Pertanyaan.....	83
4.2.5 Halaman Responden.....	84
4.2.6 Halaman Pilihan Jawaban.....	85
4.2.7 Halaman Group.....	85
4.2.8 Halaman User.....	86
4.2.9 Halaman Utama Responden.....	87
4.2.10 Halaman Isi Data Pribadi Responden.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Waterfall.....	16
Gambar 2.2 Data Flow Diagram.....	22
Gambar 2.3 Entity Relationship Diagram.....	26
Gambar 3.1 Ishikawa Diagram	41
Gambar 3.2 Diagram Konteks.....	46
Gambar 3.3 DFD Level 1.....	46
Gambar 3.4 DFD Level 2 Subproses Pengisian Survei.....	48
Gambar 3.5 DFD Level 2 Kelola Survei.....	48
Gambar 3.6 ERD.....	49
Gambar 3.7 Skema Database.....	51
Gambar 3.8 Login Admin.....	75
Gambar 3.9 Halaman Dashboard Admin.....	76
Gambar 3.10 Halaman Kategori Pertanyaan.....	76
Gambar 3.11 Halaman Pertanyaan.....	77
Gambar 3.12 Halaman Responden.....	77
Gambar 3.13 Halaman Pilihan Jawaban.....	78
Gambar 3.14 Halaman Setting User.....	78
Gambar 3.15 Halaman Setting Group.....	79
Gambar 3.16 Halaman Utama Responden.....	79
Gambar 3.17 Halaman Isi Data Responden.....	80
Gambar 4.1 Login Admin.....	81
Gambar 4.2 Halaman Dashboard Admin.....	82
Gambar 4.3 Halaman Kategori Pertanyaan.....	83
Gambar 4.4 Halaman Pertanyaan.....	83
Gambar 4.5 Halaman Responden.....	84
Gambar 4.6 Halaman Pilihan Jawaban.....	85
Gambar 4.7 Halaman Setting Group.....	85
Gambar 4.8 Halaman Setting User.....	86
Gambar 4.9 Halaman Utama Responden.....	87
Gambar 4.10 Halaman Isi Data Pribadi Responden.....	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Cause-Effect Analisis & System Improvement objective.....	37
Tabel 3.2 Kebutuhan Non-Fungsional.....	43
Tabel 4.1 Teknik Pengujian Blackbox.....	89
Tabel 4.2 Testcase Halaman Login.....	91
Tabel 4.3 Testcase base Halaman Admin.....	91
Tabel 4.4 Testcase Halaman Kategori Pertanyaan.....	92
Tabel 4.5 Testcase Halaman Pertanyaan.....	93
Tabel 4.6 Testcase Halaman Responden.....	93
Tabel 4.7 Testcase Halaman Pilihan Jawaban.....	94
Tabel 4.8 Testcase Halaman Group.....	95
Tabel 4.9 Testcase Halaman User.....	95
Tabel 4.10 Testcase Halaman Utama Responden.....	96
Tabel 4.11 Testcase Halaman Isi Data Pribadi Responden.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel 3.7 Kuisoner.....	31
-------------------------	----

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN
BERDASARKAN SERVICE QUALITY UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN PENGUNJUNG PADA TAMAN WISATA ALAM
PUNTIKAYU**

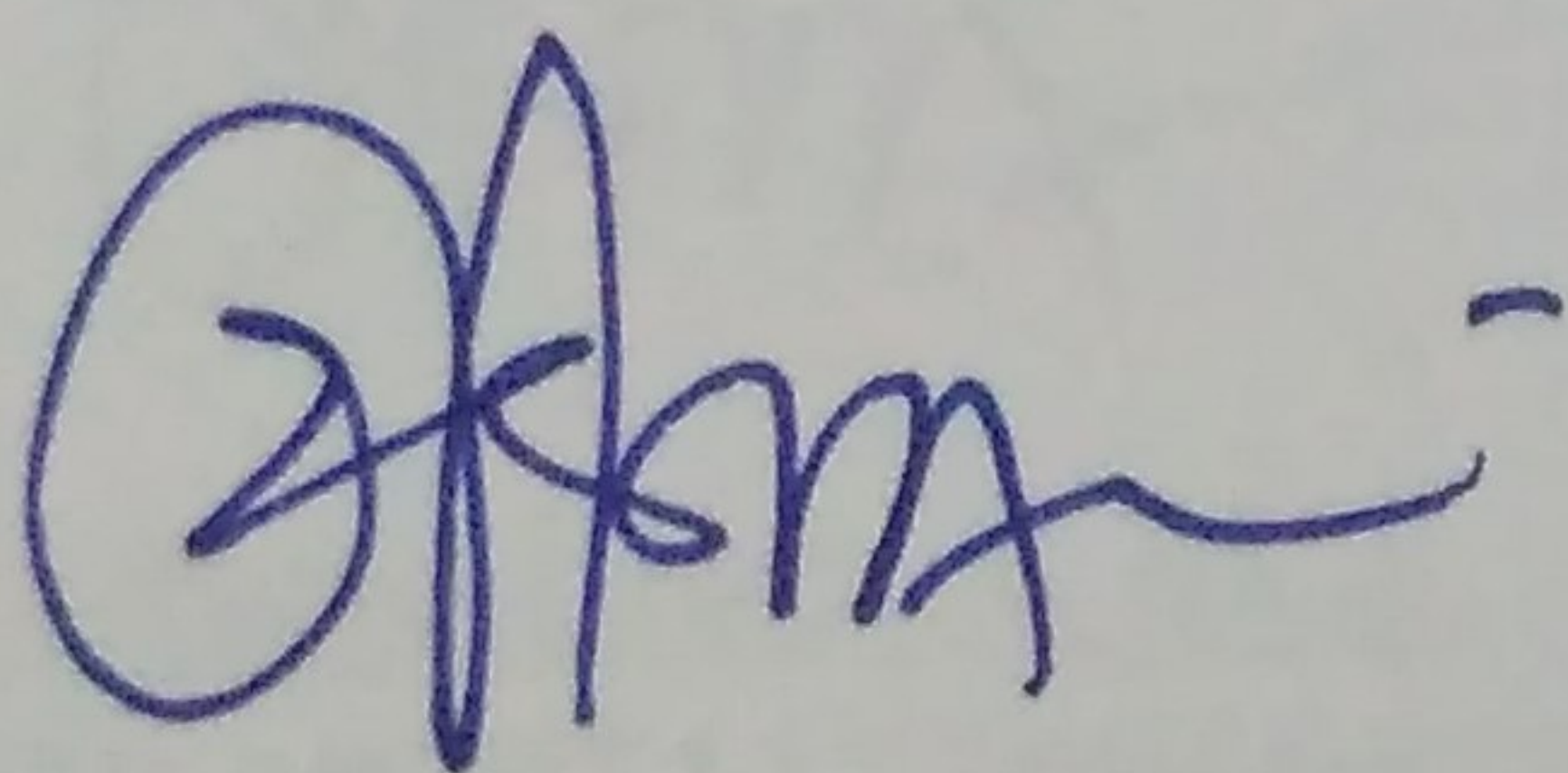
Oleh :
MUHAMAD BAYU REKSA
09031281320002

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuat rancangan Sistem Informasi Pelayanan yang akan di terapkan di TWA Puntikayu dan untuk mengetahui hasil evaluasi dan hasil implementasi dari Sistem Informasi Pelayanan yang telah dibuat. Adapun metode yang digunakan dalam pengembangan system yaitu waterfall sampai tahap keempat yaitu *testing*. Penelitian ini juga menggunakan kuisisioner model *servqual* (*Service Quality*) yang berfungsi untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Taman Wisata Alam Puntikayu. Hasil Penerapan Sistem Informasi kepuasan pengunjung pada taman wisata alam Puntikayu dapat membantu dan mendukung perusahaan dalam meningkatkan atau memaksimalkan kualitas pelayanan dan hubungan baik dengan pengunjung untuk menambah loyalitas pengunjung, memberikan kemudahan pengunjung dalam pemberian penilaian.

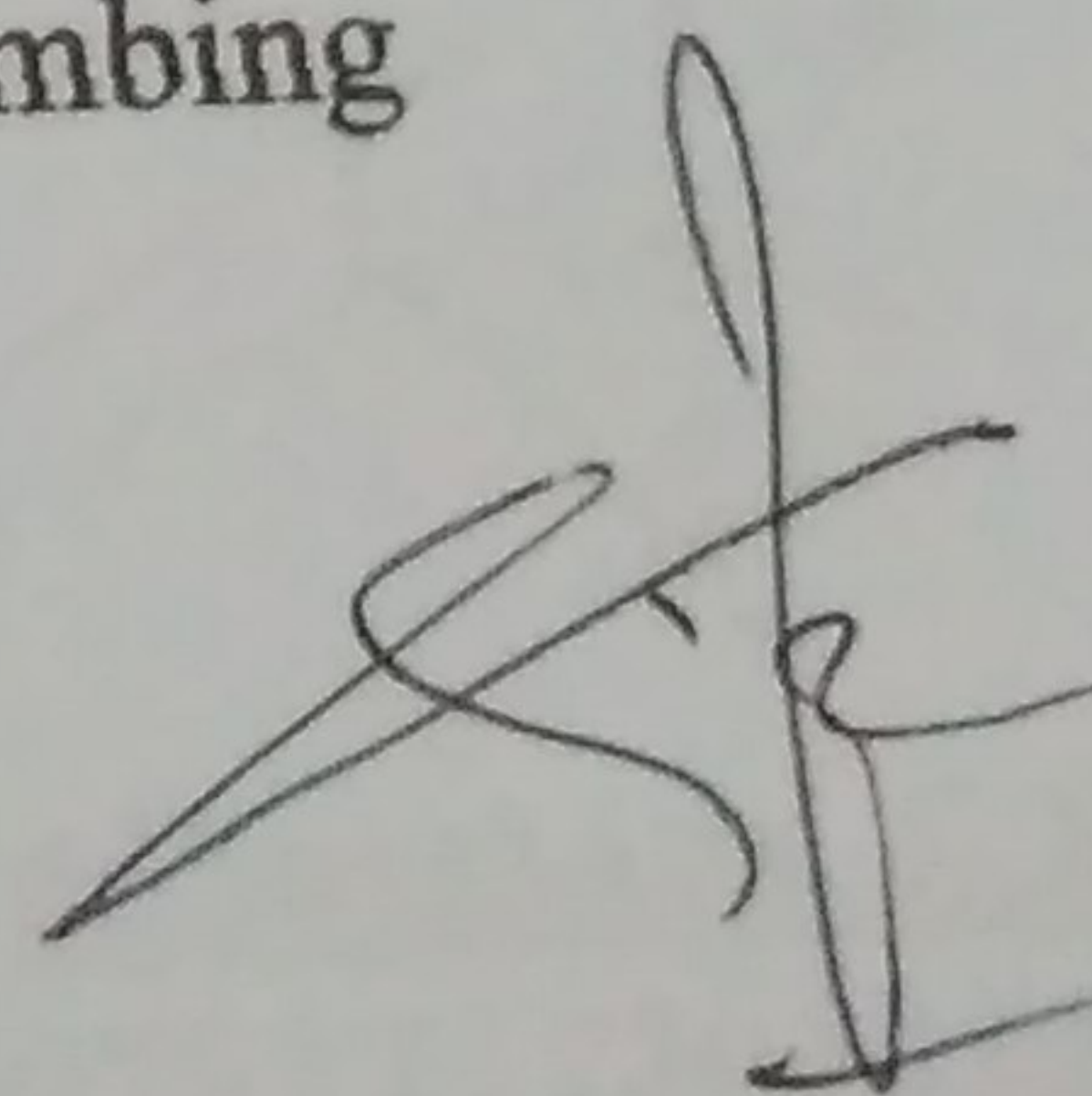
Kata Kunci : Waterfall, Servqual, Information System

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari, M.T.
NIP.197811172006042001

Pembimbing



Ari Wedhasmara, S.Kom., M.T.I
NIP. 197812112010121002

**IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SATISFACTION INFORMATION
SYSTEM BASED ON SERVICE QUALITY TO IMPROVE VISITOR
SERVICES IN TAMAN WISATA ALAM PUNTIKAYU**

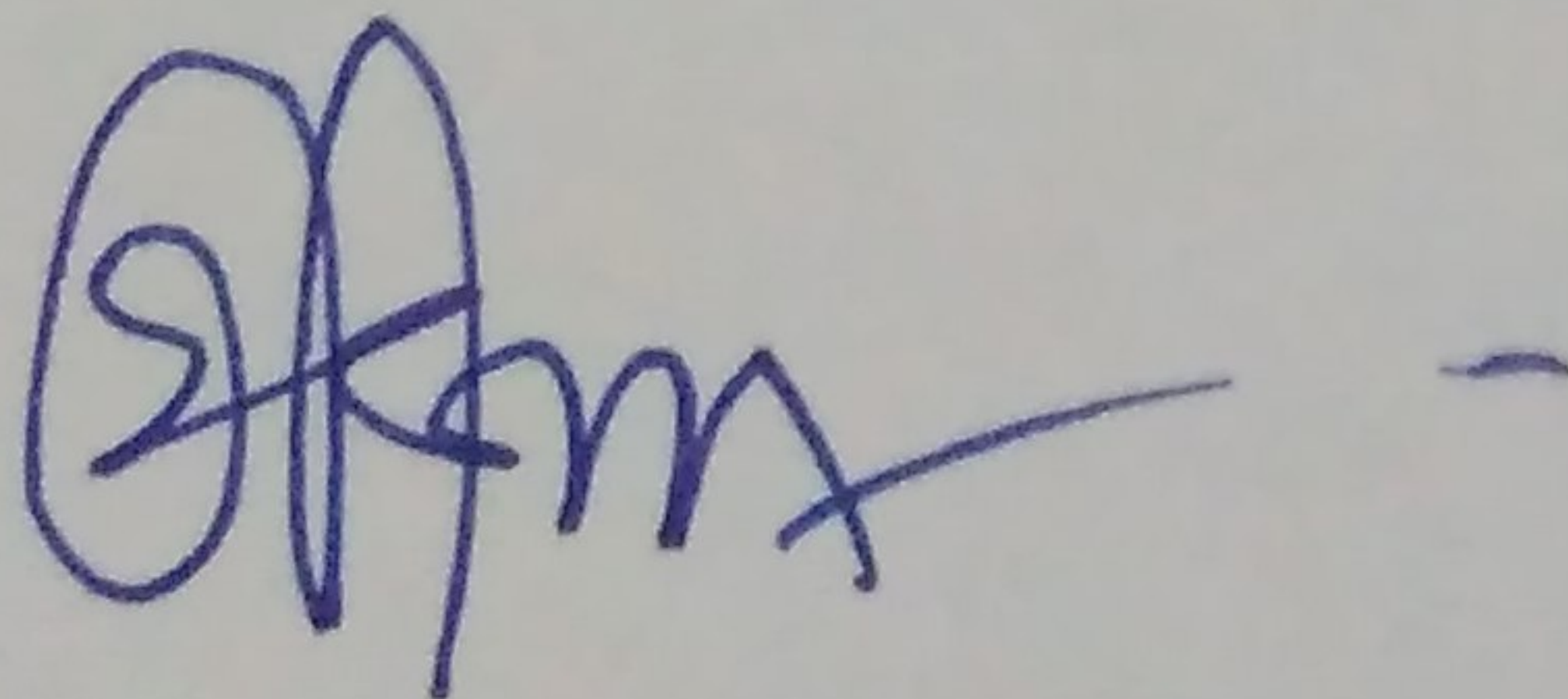
Oleh :
MUHAMAD BAYU REKSA
09031281320002

ABSTRACT

This study aims to design a Service Information System that will be applied in TWA Puntikayu and to find out the results of the evaluation and the results of the implementation of the Service Information System that has been made. The method used in developing the system is the waterfall until the fourth stage, namely testing. This study also uses the servquel model (Service Quality) questionnaire which serves to determine the extent of the quality of services provided by Puntikayu Nature Park. Information System Application Results visitor satisfaction at the puntikayu nature park can help and support the company in improving or maximizing service quality and good relations with visitors to increase visitor loyalty, giving visitors convenience in grading.

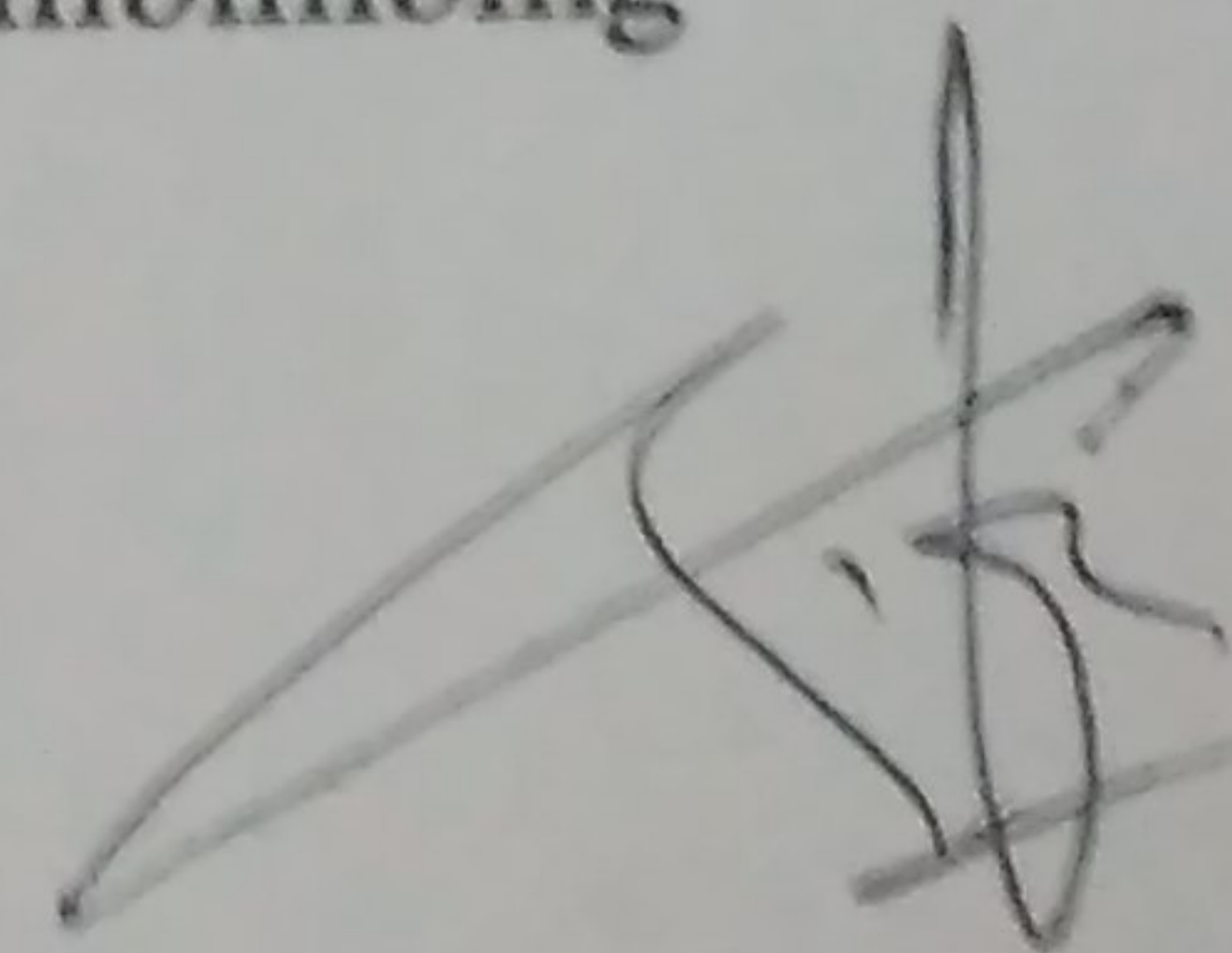
Keyword : Waterfall, Servqual, Information Systes

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari, M.T.
NIP.197811172006042001

Pembimbing



Ari Wedhasmara, S.Kom., M.T.I
NIP. 197812112010121002

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat sekarang ini menjadikan perusahaan atau organisasi berkembang sesuai era globalisasi. Di era globalisasi, dibutuhkan suatu teknologi yang dapat mempermudah dan mempercepat suatu organisasi atau perusahaan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk kemajuan organisasi atau perusahaan tersebut. Suatu informasi diharapkan dapat membantu suatu pekerjaan dalam pengerjaannya. Informasi yang telah didapatkan bertujuan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan atau organisasi yang dimiliki agar dapat meningkatkan daya saing perusahaan atau organisasi.

Dengan diterapkannya teknologi informasi yang baik di suatu perusahaan atau organisasi akan meningkatkan kualitas pelayanan dengan akurat, relevan dan tepat waktu. Dengan teknologi informasi juga dapat membantu kinerja pegawai dalam mengerjakan tugasnya serta memiliki peran penting dalam menjaga hubungan antara organisasi dengan pelanggannya.

Pada saat ini TWA Puntikayu adalah tempat wisata alam yang berada dipusat kota Palembang. Tempat wisata ini tergolong kedalam hutan konservasi pohon pinus satu – satunya yang berada di kota Palembang yang berdiri sejak tahun 1985 tempat

wisata ini memiliki fasilitas – fasilitas yang menarik seperti outbound, kebun binatang, danau buatan, dan spot – spot foto dengan nuansa alam hutan pinus.

Namun untuk pelayanan bagi kepuasan pengunjung masih sangat kurang karena pengunjung tidak disediakan suatu sistem yang memudahkan mereka dalam memberi masukan atau kritik untuk pengelola serta pengelola masih kesulitan dalam mengetahui apa saja yang dibutuhkan pengunjung.

Salah satu metode yang digunakan untuk menyajikan pelayanan ini adalah metode servqual (Service Quality). Metode servqual merupakan metode kualitas jasa paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa dikembangkan oleh Parasuraman, *et. all* dalam Tjiptono dan Gregorius (2011).

Metode ini dapat mengukur kualitas layanan dan dapat digunakan untuk menganalisis penyebab dari permasalahan layanan tersebut. Kemungkinan yang terjadi terhadap kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan konsumen, atau sudah sesuai dengan harapan konsumen atau bahkan pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen. Kemungkinan-kemungkinan tersebut dianalisis dengan mencari kesenjangan (*gap*) antara persepsi penyedia jasa dengan harapan konsumen. Skor pada gap ini menunjukkan nilai dari kualitas pelayanan atau nilai Servqual. Nilai Servqual dapat diperoleh dengan memberi penilaian pada masing-masing variabel, baik pada variabel persepsi maupun variabel harapan yang didapatkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen. Hasil

penilaian responden kemudian diolah sehingga dapat diketahui nilai Servqual dari pelayanan penyedia jasa.

Kepuasan pengunjung merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembang dan implemetasi sistem informasi. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak pelayanan perusahaan melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengunjung, persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

Dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan agar terciptanya kenyamanan bagi pengunjung dan dapat meningkatkan pendapatan bagi TWA Puntikayu yang telah disebutkan penulis berkeinginan untuk mengangkat masalah tersebut dan memeberikan solusi di dalam penelitian skripsi ini dengan judul **“PENERAPAN (SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN) BERDASARKAN SERVICES QUALITY UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PENGUNJUNG PADA TAMAN WISATA ALAM PUNTIKAYU”**.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan

1. Untuk membuat rancangan Sistem Informasi Pelayanan yang akan di terapkan di TWA Puntikayu.
2. Untuk mengetahui hasil evaluasi dan hasil implementasi dari Sistem Informasi Pelayanan yang telah dibuat.

1.2.2 Manfaat

Agar pelayanan bagi pengunjung di TWA Puntikayu lebih efektif dan sistematis.

1.3 Batasan Masalah

1. Sistem Informasi Pelayanan Kepuasan pengunjung hanya membahas masalah sarana dan prasana yang dibutuhkan pengunjung.
2. Sistem hanya untuk konsumen yang datang langsung ke TWA Puntikayu.
3. Kuesioner model perhitungan *service quality* digunakan untuk mendukung proses penerapan sistem.
4. Metodologi pengembangan sistem yang digunakan adalah *waterfall* sampe tahap ke-4 yaitu testing.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir, 2003, *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- Fandeli. 2001. *Dasar-Dasar Manajemen Kepariwisata Alam*. Yogyakarta : Liberty.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Handi, Irawan. 2004. Indonesia Customer Satisfaction Index. Frontier
- J. Supranto, M.A. 2002. Metode Peramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis, Jakarta : Rineka Cipta
- Saragih, Bangaran Dkk. 1993. Agribisnis Paradigm Baru Pembangunan Ekonomi Berbasis Pertanian. Bogor : Yayasan Mulia Persada.
- Suyitno. 2001. Perencanaan Wisata. Yogyakarta: Kanisius.
- Tjiptono. 2005. Manajemen *Pemasaran Modern*. Edisi kedua cetak kesembilan. Liberty. Yogyakarta.
- Delila, Nurlia (2014). Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Bank X Dengan Menggunakan Metode *Servqual*.
- Delila, Nurlia (2014). Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Bank X Dengan Menggunakan Metode *Servqual*.
- Nurasiah (2014). Perencanaan Pengembangan Sistem Informasi Pembayaran Uang Kuliah Dengan Metode *SDLC Waterfall*.
- Amir, Faisal Amir (2015). *Rancang Bangun Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) (Studi Kasus : Butik Zanila Family)*. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Jogianto, H.M., *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, ANDI, Yogyakarta
- Whitten, Jeffrey L., *Metode Desain Dan Analisis Sistem, Edisi 6, Edisi Internasional*, Mc GrawHill, ANDI, Yogyakarta: 2004
- Hanif Al Fatta. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Andi: Yogyakarta.
- Andri Kristanto. 2007. *Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya*. Andri Kristanto. Yogyakarta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Riduwan.2004. *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan pertama. Bandung:Alfabeta.

Jonathan, Sarwono.2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.