IMPLEMENTASI METODE *SERVICE QUALITY* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN (STUDI KASUS : PT.TUNAS BARU LAMPUNG, Tbk)

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Novri Yanti
NIM 09031181621030

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FEBRUARI
2020

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI METODE *SERVICE QUALITY* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN (STUDI KASUS : PT.TUNAS BARU LAMPUNG, Tbk)

SKRIPSI

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

Oleh

Novri Yanti

NIM 09031181621030

Palembang, 28 Februari 2020

Mengetahui,
Ketua jurusan sistem informasi

Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Pembimbing,

Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Novri Yanti
NIM	: 09031181621030
Program Studi	: Sistem Informasi
Judul Skripsi	:Implementasi Metode *Service Quality* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus: PT.Tunas Baru Lampung, Tbk).

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 6%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

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

Palembang, 28 Februari 2020

METERAI TEMPEL
A55F9AHF295080181
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Novri Yanti
NIM. 09031181621030

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : **Jumat**

Tanggal : **21 Februari 2020**

Tim Penguji

1. Pembimbing : Endang Lestari Ruskan, M.T.
2. Ketua : Ari Wedhasmara, M.TI.
3. Penguji I : Rahmat Izwan Heroza, M.T.
4. Penguji II : Pacu Putra, M.Cs.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- **Sekali tidak berhasil bukan berarti gagal untuk selamanya !**
- **Jangan Tunda Sampai Besok Apa Yang Bisa Engkau Kerjakan Hari Ini !**

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

- Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya
- Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberi semangat dan mendoakan setiap langkahku
- Kepada Kak Emil Yano yang selalu memberi motivasi, semangat dan dukungan kepada penulis
- Sahabat-sahabatku tersayang
- Dosen Pembimbing dan Penguji
- Dosen-dosen Jurusan Sistem Informasi
- Teman seperjuangan Sistem Informasi 2016
- Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji dan rasa syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT dengan segala rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "**IMPLEMENTASI METODE *SERVICE QUALITY* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN (STUDI KASUS : PT. TUNAS BARU LAMPUNG, Tbk)**" dengan baik dan tepat pada waktunya.

Selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan hidayah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua, Bapak Matdin (Alm) dan Ibu Romlah yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, doa dan limpahan kasih sayang kepada penulis, serta saudara – saudaraku yang telah memberikan nasihat dan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi dan Pembimbing Tugas Akhir, terima kasih atas bantuannya yang telah

membimbing dan memberi motivasi untuk penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

5. Ibu Dinna Yunika Hardiyanti, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Dosen Penguji yang telah memberikan kritik membangun dan saran untuk membuat Tugas Akhir ini menjadi lebih baik lagi.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik, membimbing dan mengarahkan penulis selama proses belajar mengajar di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Destra Saputra selaku Kepala Pemasaran Perusahaan PT.Tunas Baru Lampung, Tbk yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan penulis serta memberikan masukkan selama proses pengerjaan Tugas Akhir.
9. Seluruh Pegawai yang ada di Perusahaan PT.Tunas Baru Lampung, Tbk terutama pada bagian pemasaran.
10. Mbak Sari, Kak Angga, dan Mbak Rifka selaku staff administrasi Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah bersedia untuk membantu dan mendukung penulis dalam segala hal administrasi akademik Jurusan.
11. Teman Sepembimbinganku Siti Larista Octaria, Rizqy Zurriyati, Ainun Mardlliyyah, Arindia Utami, Mira Afriana Utami dan Tri Wahyuni terima kasih telah memberi masukkan saran dan dukungannya selama mengerjakan Tugas Akhir ini.

12. Sahabat-sahabatku tersayang Rema Apriyana dan Ayu Charita yang selalu setia mendengarkan curahan hati dan selalu memberikan motivasi dalam mengerjakan Tigas Akhir ini.
13. Teman-teman segrupku dalam masa perkuliahan “MEI-MEI SAYANG MAEL “ Masayu Sakinah, Heni Oktaria dan Elly Kurniati.
14. Teman seperjuangan Sistem Informasi Reguler Angkatan 2016 yang telah menemani penulis selama menjalani masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik teknis penulisan, bahasa maupun cara pemaparannya. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya pada umumnya. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya tulis ini. Akhirnya, penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf kepada semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu pada karya tulis ini. Semoga Allah membalas semua kebaikannya.

Palembang, 28 Februari 2020
Penulis

Novri Yanti
NIM. 09031181621030

IMPLEMENTASI METODE *SERVICE QUALITY* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN (STUDI KASUS : PT. TUNAS BARU LAMPUNG, Tbk)

Oleh

Novri Yanti
09031181621030

ABSTRAK

Seiring dengan meningkatnya persaingan dalam dunia bisnis menuntut setiap perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik dengan menciptakan kepuasan pelanggan. PT.Tunas Baru Lampung,Tbk merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak pada bidang penjualan produk kebutuhan pokok. Saat ini, sistem yang ada pada perusahaan tersebut masih kurang efisien seperti pelanggan harus datang langsung keperusahaan untuk menyampaikan kritik dan saran sehingga laporan yang dihasilkan menjadi kurang efektif, karena pada perusahaan tersebut belum memiliki sistem pengukuran kualitas layanan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dari permasalahan tersebut maka dibutuhkan sebuah sistem pengukuran kualitas pelayanan yang dapat membantu pihak perusahaan. Dalam melakukan pengembangan sistem ini, penulis menggunakan metodologi pengembangan *waterfall*. Sedangkan metode *service quality* sebagai metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada pelanggan menggunakan 5 dimensi. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengukuran *service quality* dimana data yang diolah adalah hasil rekapitulasi kuesioner pelanggan. Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan yang dapat dilihat dari *gap* pertanyaan dan *gap* dimensi. Selain itu, implementasi metode *service quality* dapat mempermudah perusahaan mengetahui persepsi dan harapan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Waterfall*, Sistem Pengukuran Kualitas Pelayanan, *Service Quality*.

IMPLEMENTATION OF SERVICE QUALITY METHOD IN IMPROVING THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE (CASE STUDY: PT. TUNAS BARU LAMPUNG, Tbk)

By

Novri Yanti
09031181621030

ABSTRACT

Along with increasing competition in the business world requires every company to provide the best service by creating customer satisfaction. PT.Tunas Baru Lampung, Tbk is a private company engaged in the sale of basic necessities. At present, the existing system in the company is still inefficient such as customers must come directly to the company to submit criticisms and suggestions so that the resulting report becomes less effective, because the company does not yet have an appropriate service quality measurement system to improve service quality. From these problems, we need a service quality measurement system that can help the company. In developing this system, the writer uses the waterfall development methodology. While the service quality method as a method used to measure the quality of service to customers uses 5 dimensions. In this study the authors measured service quality where the data processed was the result of a customer questionnaire recapitulation. The results of this study can provide recommendations for improvements to improve service quality for customers which can be seen from the question gap and dimension gap. In addition, the implementation of service quality methods can make it easier for companies to know customer perceptions and expectations.

Keywords: Customer Satisfaction, Waterfall, Service Quality Measurement System, Service Quality.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERNYATAAN iii
HALAMAN PERSETUJUAN iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR TABEL xvii
DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan 2
1.3 Manfaat 3
1.4 Batasan Masalah 3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5
2.1 Kajian Pustaka 5
2.2 Profil PT. Tunas Baru Lampung, Tbk. Cabang Palembang 7
2.2.1 Sejarah PT. Tunas Baru Lampung, Tbk. Cabang Palembang 7
2.2.2 Struktur Organisasi PT. Tunas Baru Lampung, Tbk 8
2.3 Definisi Kualitas dan Layanan 9
3.3.1 Pengertian Kualitas 9
2.3.2 Pengertian Pelayanan 9
2.3.3 Kualitas Pelayanan 10
2.4 Model Skala *Likert* 10
2.5 Metode *Service Quality* (*ServQual*) 11
2.5.1 Dimensi *Sevice Quality* 12
2.5.2 Pengukuran *Service Quality* 13

2.5.3 Perhitungan Pelayanan Per Atribut 14
2.5.4 Perhitungan Kualitas Berdasarkan Dimensi 16
2.6 Kepuasan Pelanggan 17
2.7 Loyalitas Pelanggan 21
2.8 Metode Pengembangan Sistem 21
2.9 *Data Flow Diagram* (DFD) 24
2.10 *Entity Relationship Diagram* (ERD) 26
2.11 *Perl Hypertext Prepocessor* (PHP) 29
2.12 Basis Data 29
2.13 *My Stucture Query Language* (MySQL) 30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 31
3.1 Objek Penelitian 31
3.2 Teknik Pengumpulan Data 31
3.2.1 Jenis Data 31
3.2.2 Sumber Data 32
3.2.3 Metode Pengumpulan Data 32
3.3 Penerapan Metode Pengembangan Sistem *Waterfall* 33
3.4 Contoh Responden Simulasi Kuesioner *Service Quality* 38
3.5 Perhitungan Mengenai Pelayanan Per Atribut 40
3.5.1 Perhitungan Persepsi dan Harapan Pelanggan 40
3.5.2 Perhitungan Kualitas Jasa Pernyataan *ServQual* Gap 5 41
3.5.3 Perhitungan Kualitas Jasa Dimensi *ServQual* Gap 5 42
3.6 *Requirement Definition* (Definisi Lingkup) 43
3.6.1 Tujuan Proyek 43
3.6.2 Gambaran Proyek 46
3.6.3 Pernyataan Masalah dan *Opportunities* 47
3.6.3.1 Pernyataan Masalah 47
3.6.3.2 *Opportunities* 48
3.6.3.3 Tabel Pernyataan Masalah 49
3.6.4 Keterbatasan Proyek (*Project Constraints*) 51
3.6.4.1 *Business Constraints* 51
3.6.4.2 *Technology Constraints* 51
3.6.5 Ruang Lingkup Awal Proyek 52
3.7 Analisis Masalah 52

3.7.1 Domain Permasalahan 53
3.7.2 Analisis Masalah dan Kesempatan 54
3.7.2.1 *Ishikawa Diagram* 55
3.7.3 *Cause-Effect Analysis & System Improvement Objective* 57
3.8 Analisis Proses Bisnis 60
3.9 Analisis Kebutuhan 61
3.9.1 Kebutuhan Fungsional 61
3.9.2 Kebutuhan *Nonfungsional* 62
3.10 Prioritas Kebutuhan 65
3.10.1 *Mandatory Requirement* 65
3.10.2 *Desirable Requirement* 66
3.11 *Logical Design* (Desain Logis) 67
3.11.1 Perancangan Diagram Dekomposisi 67
3.11.2 Perancangan *Data Flow Diagram* (DFD) 68
3.11.3 *Entity Relationship Diagram* (ERD) 77
3.12 Perancangan Perangkat Lunak 80
3.12.1 *Phisycal Data Flow Diagram* 80
3.13 Arsitektur Sistem 83
3.14 *Database Design* 85
3.14.1 Skema *Database* 85
3.15 Rancangan *Interface* 89
3.15.1 Halaman *Login* Karyawan 89
3.15.2 Halaman Home Karyawan 90
3.15.3 Halaman Menu Karyawan 91
3.15.4 Halaman Tambah Karyawan 91
3.15.5 Halaman Menu Kuesioner 92
3.15.6 Halaman Tambah Kuesioner 93
3.15.7 Halaman Menu Hasil Kualitas Pelayanan 93
3.15.8 Halaman Menu Pelanggan 95
3.15.9 Halaman Tambah Pelanggan 95
3.15.10 Halaman Menu Pertanyaan 96
3.15.11 Halaman Tambah Pertanyaan 97
3.15.12 Halaman Menu Dimensi 97

3.15.13 Halaman Tambah Dimensi 98
3.15.14 Halaman *Login* Pimpinan 99
3.15.15 Halaman Home Pimpinan 100
3.15.16 Halaman Hasil Kualitas Pelayanan 101
3.15.17 Halaman Home dan *Login* Pelanggan 103
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 105
4.1 Hasil 105
4.2 Pembahasan 105
4.2.1 Halaman *Login* Karyawan 105
4.2.2 Halaman Home Karyawan 107
4.2.3 Halaman Menu Karyawan 107
4.2.4 Halaman Tambah Karyawan 109
4.2.5 Halaman Menu Kuesioner 109
4.2.6 Halaman Tambah Kuesioner 110
4.2.7 Halaman Menu Hasil Kualitas Pelayanan 111
4.2.8 Halaman Menu Pelanggan 112
4.2.9 Halaman Tambah Pelanggan 113
4.2.10 Halaman Menu Pertanyaan 114
4.2.11 Halaman Tambah Pertanyaan 115
4.2.12 Halaman Menu Dimensi 115
4.2.13 Halaman Tambah Dimensi 116
4.2.14 Halaman *Login* Pimpinan 117
4.2.15 Halaman Home Pimpinan 118
4.2.16 Halaman Hasil Kualitas Pelayanan 118
4.2.17 Halaman Home dan *Login* Pelanggan 121
4.3 Rekomendasi Meningkatkan Kualitas Pelayanan 123
4.4 Hasil Uji Coba 126
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 134
5.1 Kesimpulan 134
5.2 Saran 134
DAFTAR PUSTAKA 136
LAMPIRAN 138

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT. Tunas Baru Lampung, Tbk 8
Gambar 2. 2 Metode Waterfall 22
Gambar 3. 1 Kualitas pelayanan pelanggan pada penjualan produk kebutuhan pokok masih kurang efisien. 56
Gambar 3. 2 Pelayanan pada perusahaan belum menggunakan sistem untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan 57
Gambar 3. 3 DFD Level 0 Sistem Lama 60
Gambar 3. 4 Diagram Dekomposisi 68
Gambar 3. 5 Diagram Konteks Sistem Baru 69
Gambar 3. 6 *Data Flow Diagram* Level 0 Sistem Baru 70
Gambar 3. 7 DFD Level 1 Sub Proses Kelola Data 72
Gambar 3. 8 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pelanggan 73
Gambar 3. 9 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pegawai 74
Gambar 3. 10 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Kuesioner 74
Gambar 3. 11 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pertanyaan 75
Gambar 3. 12 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Dimensi 76
Gambar 3. 13 *Entity Relationship Diagram* (ERD) Sistem Baru 77
Gambar 3. 14 PDFD Level 1 Sub Proses Kelola Data 80
Gambar 3. 15 PDFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pelanggan 81
Gambar 3. 16 PDFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pegawai 81
Gambar 3. 17 PDFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Kuesioner 82
Gambar 3. 18 PDFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pertanyaan 82
Gambar 3. 19 PDFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Dimensi 83
Gambar 3. 20 Arsitektur Sistem 84
Gambar 3. 21 Skema *Database* 85
Gambar 3. 22 Halaman *Login* Karyawan 90
Gambar 3. 23 Halaman *Dashboard* Karyawan 90
Gambar 3. 24 Halaman Menu Karyawan 91
Gambar 3. 25 Halaman Tambah Karyawan 92
Gambar 3. 26 Halaman Menu Kuesioner 92
Gambar 3. 27 Halaman Tambah Kuesioner 93
Gambar 3. 28 Halaman Menu Kualitas Pelayanan 94
Gambar 3. 29 Halaman Menu Pelanggan 95
Gambar 3. 30 Halaman Tambah Pelanggan 96
Gambar 3. 31 Halaman Menu Pertanyaan 96
Gambar 3. 32 Halaman Tambah Pertanyaan 97
Gambar 3. 33 Halaman Menu Dimensi 98
Gambar 3. 34 Halaman Tambah Dimensi 98
Gambar 3. 35 Halaman *Login* Pimpinan 99
Gambar 3. 36 Halaman *Dashboard* Pimpinan 100
Gambar 3. 37 Halaman Responden Pelanggan 101
Gambar 3. 38 Halaman Responden Berdasarkan Pertanyaan 102

Gambar 3. 39 Halaman Responden Berdasarkan Dimensi 103
Gambar 3. 40 Halaman *Home* dan *Login* Pelanggan 104
Gambar 3. 41 Halaman Isi Kuesioner dan Testimoni Pelanggan 104
Gambar 4. 1 Halaman *Login* Karyawan 106
Gambar 4. 2 Halaman *Dashboard* Karyawan 107
Gambar 4. 3 Halaman Menu Karyawan 108
Gambar 4. 4 Halaman Tambah Karyawan 109
Gambar 4. 5 Halaman Menu Kuesioner 110
Gambar 4. 6 Halaman Tambah Kuesioner 110
Gambar 4. 7 Halaman Menu Kualitas Pelayanan 111
Gambar 4. 8 Halaman Menu Pelanggan 112
Gambar 4. 9 Halaman Tambah Pelanggan 113
Gambar 4. 10 Halaman Menu Pertanyaan 114
Gambar 4. 11 Halaman Tambah Pertanyaan 115
Gambar 4. 12 Halaman Menu Dimensi 116
Gambar 4. 13 Halaman Tambah Dimensi 116
Gambar 4. 14 Halaman *Login* Pimpinan 117
Gambar 4. 15 Halaman *Dashboard* Pimpinan 118
Gambar 4. 16 Halaman Responden Pelanggan 119
Gambar 4. 17 Halaman Respoden Berdasarkan Pertanyaan 120
Gambar 4. 18 Halaman Respoden Berdasarkan Dimensi 120
Gambar 4. 19 Halaman Masukkan Home dan Login Pelanggan 121
Gambar 4. 20 Halaman Isi Kuesioner dan Testimoni Pelanggan 122

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 *Data Flow Diagram* 25
Tabel 2. 2 *Entity Relationship Diagram* 27
Tabel 3. 1 Contoh Responden Simulasi Kuesioner 38
Tabel 3. 2 Nilai rata-rata gap 5 Berdasarkan Pertanyaan 41
Tabel 3. 3 Nilai rata-rata gap 5 berdasarkan dimensi 43
Tabel 3. 4 *Business Goal dan Project Goal* 44
Tabel 3. 5 Pernyataan Masalah 49
Tabel 3. 6 *Problems, Opportunities, Objectivesand Constraints Matrix* 58
Tabel 3. 7 Klasifikasi Kebutuhan Non Fungsional berdasarkan PIECES 63
Tabel 3. 8 *Desirable Requirement* 66
Tabel 3. 9 Tabel Pelanggan 86
Tabel 3. 10 Tabel Testimoni 86
Tabel 3. 11 Tabel Pemesanan 86
Tabel 3. 12 Tabel Kuesioner 87
Tabel 3. 13 Tabel Pertanyaan 87
Tabel 3. 14 Tabel Dimensi 87
Tabel 3. 15 Tabel Gap 88
Tabel 3. 16 Tabel Gap_Dimensi 88
Tabel 3. 17 Tabel Pegawai 89
Tabel 4. 1 Hasil Perhitungan *Service Quality* yang Perlu Perbaikan 123
Tabel 4. 2 Rekomendasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan 124
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Dengan *Black Box* 126
Tabel 4. 4 *Test Case Login* 127
Tabel 4. 5 *Test Case* Kelola Data Pelanggan 128
Tabel 4. 6 *Test Case* Kelola Data Pegawai 129
Tabel 4. 7 *Test Case* Kelola Data Kuesioner 129
Tabel 4. 8 *Test Case* Kelola Data Pertanyaan 130
Tabel 4. 9 *Test Case* Kelola Dimensi 131
Tabel 4. 10 *Test Case* Kelola Data Perhitungan 131
Tabel 4. 11 *Test Case* Laporan Gap Per Pertanyaan 132
Tabel 4. 12 *Test Case* Laporan Gap Per Dimensi 132
Tabel 4. 13 *Test Case Logout* 133

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Diterima Penelitian ..... A
Lampiran 2 Data Nama Pelanggan ..... B
Lampiran 3 Survei Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan C
Lampiran 4 Hasil Wawancara ..... D
Lampiran 5 Form Konsultasi ..... G
Lampiran 6 Surat Keputusan Tugas Akhir ..... H
Lampiran 7 Form Perbaikan Seminar Proposal I
Lampiran 8 Form Perbaikan Ujian Komprehensif ..... J

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis semakin berkembang pesat diikuti dengan perkembangan teknologi informasi yang telah memasuki berbagai bidang kehidupan. Setiap perusahaan khususnya dalam dunia bisnis industri manufaktur ataupun industri penyediaan jasa dituntut untuk dapat memasarkan produk dengan menciptakan kepuasan pelanggan. Karena kunci keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya terletak pada kualitas produknya saja, namun bagaimana cara perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan mereka, agar para pelanggan merasa puas terhadap produk atau jasa yang telah diberikan.

Salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang penjualan produk kebutuhan pokok seperti PT. Tunas Baru Lampung, Tbk. Cabang Palembang merupakan perusahaan yang berkomitmen untuk menjual produk serta menjaga kualitas produk. Namun perusahaan tersebut sering kali mendapatkan keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan. Saat ini sistem yang ada pada perusahaan tersebut masih kurang efisien, seperti pelanggan harus datang langsung keperusahaan untuk menyampaikan keluhan kritik dan saran, serta laporan yang dihasilkan belum optimal, karena pada perusahaan tersebut belum adanya sistem pengukuran yang tepat dalam mengukur kualitas pelayanan pada perusahaan. Sehingga perusahaan mengalami kesulitan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh PT.Tunas Baru Lampung, maka dibutuhkan sebuah sistem yang dapat mempermudah pihak perusahaan untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan dalam menyampaikan keluhan kritik dan saran. Dengan menggunakan metode pengukuran seperti *Service Quality* yaitu suatu metode yang digunakan untuk mendefinisikan kualitas pelayanan dengan cara membandingkan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang pelanggan terima dari suatu perusahaan. Dengan metode *service quality* dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan pada pelanggan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan. Kelebihan dari metode *service quality* yaitu untuk dapat mengetahui nilai gap (nilai kualitas pelayanan) dari setiap atribut kebutuhan, kemudian dapat diketahui bagaimana harapan dan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan, serta dapat mengetahui atribut mana yang menjadi fokus untuk perbaikan selanjutnya.

Berdasarkan uraian dari permasalahan diatas, maka penulis melakukan penyusun tugas akhir ini dengan mengangkat judul " **IMPLEMENTASI METODE *SERVICE QUALITY* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN STUDI KASUS : PT. TUNAS BARU LAMPUNG, Tbk**".

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah untuk menganalisis dan mengembangkan sistem pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality* pada PT Tunas Baru Lampung, Tbk Cabang Palembang.

1.3 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, antara lain sebagai berikut:

1. Mempermudah pihak perusahaan PT. Tunas Baru Lampung, Tbk. untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap persepsi dan harapan pelanggan menggunakan penilaian lima dimensi
2. Membantu pelanggan untuk menyampaikan keluhan kritik dan saran kepada pihak perusahaan PT. Tunas Baru Lampung, Tbk
3. Dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Tunas Baru Lampung, Tbk. sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan dengan cepat.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari pokok bahasan agar tidak menyimpang dari lingkup permasalahan dan menjadi lebih terarah sehingga dapat mencapai hasil yang diharapkan. Maka penulis membatasi penulisan Tugas Akhir ini dengan hal-hal sebagai berikut :

1. Objek penelitian dari tugas akhir ini adalah pada PT. Tunas Baru Lampung, Tbk. Cabang Palembang
2. Proses yang dilakukan hanya untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap persepsi dan harapan pelanggan menggunakan metode *Service Quality* serta memberi rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil perhitungan *gap* pertanyaan dan *gap* dimensi.
3. Sistem yang dirancang hanya digunakan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan.

4. Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Waterfall*.
5. Sistem yang akan dirancang nantinya akan berupa *website* yang dapat dijalankan pada *browser*

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman, J., Hamdani, D., & Novantara, P. (2018b). *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Penerimaan Siswa Baru*. *12*.

Agus Ramdhani Nugraha, G. P. (2017). *SISTEM INFORMASI AKADEMIK SEKOLAH BERBASIS WEB DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 11 TASIKMALAYA*. *4*(2).

Arta Farida Rajagukguk, & Setyorini, R. (2015). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality dan Metode Quality Function Deployment (QFD) (Studi Pelayanan Sekretariat Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom)*. *2*(3), 3696–3703.

Christianto, K. (2016). *Hubungan Dimensi Service Quality Dengan Kualitas Layanan E-Commerce Dari Sudut Pandang Konsumen Online*. *12*, 15–21.

Dewi, A. A. C., & Semuel, H. (2015). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya*. *3*(1), 1–9.

Erdiansyah. (2016). *Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada CV Patakaran Palembang*. *1*, 93–108.

Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). *Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality*. 6–7.

Frieyadie, & Alramuri, D. (2018). *Implementasi Metode Fuzzy Servqual Untuk Menilai Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. TELKOM*. (March).

Hamidy, F. (2016). *Pendekatan Analisis Fishbone Untuk Mengukur Kinerja Proses Bisnis Informasi E-Koperasi*. *10*(1), 1–3.

Haryanti, S., & Irianto, T. (2011). *Rancang Bangun Sistem Informasi E-Commerce Untuk Usaha Fashion Studi Kasus Omah Mode Kudus*. *3*(1), 8–14.

Iriandini, A. P., Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (2015). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan(Survey pada Pelanggan PT . Gemilang Libra Logistics , Kota Surabaya)*. *23*(2), 1–8.

Josi, A. (2017). *Penerapan Metode Prototiping Dalam Pembangunan Website Desa (Studi Kasus Desa Sugihan Kecamatan Rambang)*. *9*(1).

Khotimah, R. N. (2018). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Dan Pelayanan di MR.Teto Yogyakarta*. 1–8.

Kusuma, A. S., Sujana, I. G., & Putra, E. (2017). *Rancang Bangun Sistem Penjadwalan Wawancara Mahasiswa Baru STMIK STIKOM Indonesia*.

11(2).

Latifah, S. (2017). *Rancang Bangun Sistem Penjadwalan Wawancara Mahasiswa Baru STMIK STIKOM Indonesia*. *11*(2).

Marlius, D. (2017). *Loyalitas nasabah bank nagari syariah cabang bukittinggi dilihat dari kualitas pelayanan*. *1*(3), 237–250.

Permanawati dan Yulianeu. (2018). *Sistem pakar untuk menentukan suatu peluang usaha dengan menggunakan metode smarter dan oreste*. *1*(1).

Putri, R. W., Suharyono, & Fanani, D. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan*. *1*(1), 1–10.

Septiani, D. F. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Jeans Cabang Jalan P. Antasari Kota Samarinda*. *6*(1), 102–114.

Sigit, R. D., & Oktafani, F. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)*. (September).

Sirait, D. P. (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *3*(1), 79–85.

Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. *4*(2), 1–25.

Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Online Itenas Bandung*, *2*(2), 13–23.

Udayana, M. F. A., & Sanawiri, B. (2018). *Implementasi Service Quality Dalam Menciptakan kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel AHASS Putra Jaya dan AHASS Sekawan Motor di Kota Malang)*. *61*(4), 192–200.

Zahro, N. U., & Prabawani, B. (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pendahuluan*. *7*, 10–18.