

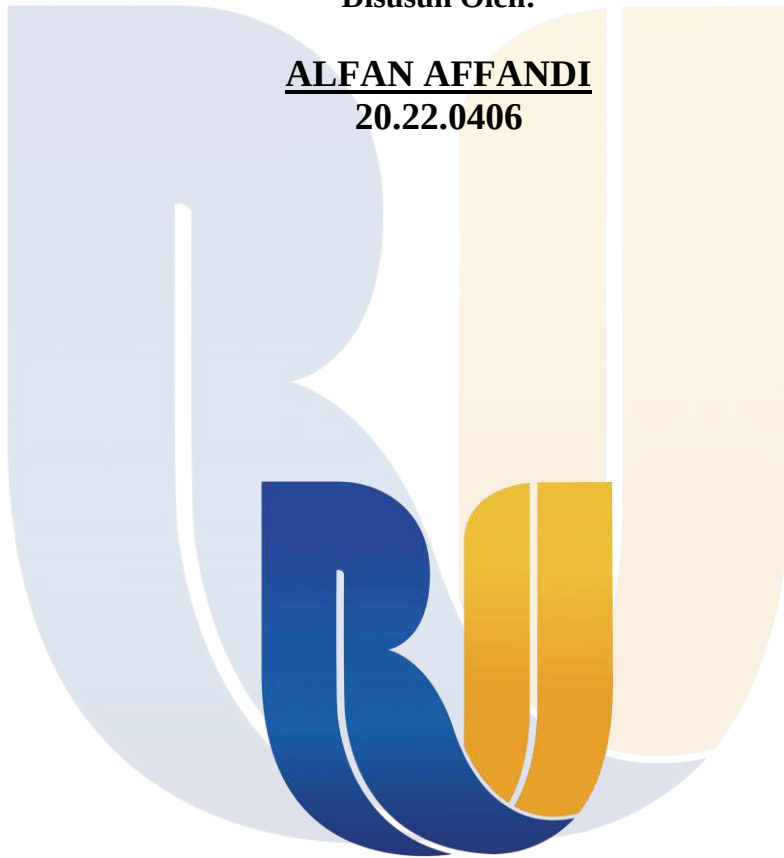
**ANALISA MODEL SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO AJI PONSEL**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S-1)
Program Studi Sistem Informasi**

Disusun Oleh:

**ALFAN AFFANDI
20.22.0406**



**UNIVERSITAS ROYAL
ASAHAN-SUMATRA UTARA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Pembimbing 1, Pembimbing 2 Dan Kepala Program Studi menyatakan bahwa Skripsi dari:

ALFAN AFFANDI
20.22.0406

Dengan Judul:

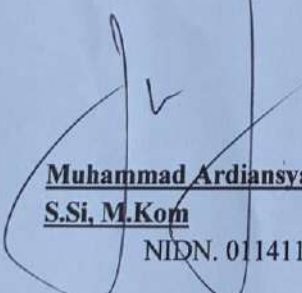
ANALISA MODEL SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO AJI PONSEL

Telah diperiksa dan dinyatakan selesai, serta dapat diajukan dalam jalur implementasi pertanggung jawaban Skripsi.

Kisaran, 09 Oktober 2024

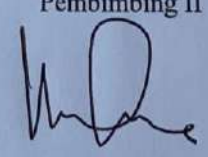
Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Muhammad Ardiansyah Sembiring,
S.Si, M.Kom

NIDN. 0114118802

Pembimbing II


Iin Almeina Lubis, SS., M.S
NIDN. 0126057401

Kepala Program Studi


Nurwati, M.Kom
NIDN. 0101068701

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang betanda tangan dibawah ini:

Nama : **ALFAN AFFANDI**

NIM : 20.22.0406

Judul Skripsi : Analisa Model Servqual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
Toko Aji Ponsel

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan laporan skripsi berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari penulis sendiri, kecuali kutipan dan ringkasan yang masing-masing penulis akan cantumkan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Jika kemudian hari dapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku.

Kisaran, Oktober 2024

Saya yang menyatakan,



ALFAN AFFANDI
NIM : 20.22.0406

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

TERIMA KASIH KEPADA ALLAH SWT

Alhamdulillah saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala Syukur saya ucapkan kepadaMu ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang yang berarti dalam perjalanan saya disaat perkuliahan. Yang selalu memberikan semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat di selesaikan dengan baik.

TERIMA KASIH KEPADA MAMAK SAYA

Terima Kasih Kepada Mamak saya adalah Orang yang telah melahirkan saya dan membesarkan saya hingga saat ini. Terima kasih atas kasih dan sayang mamak yang tercurah untuk saya,

Berkat jerih payah dan kerja keras mamak, hingga saya bisa sampai disini,

Semangat, dukungan, materi, nasehat, perhatian, dan kasih sayang,

Semuanya telah diberikan kepada saya, semua yang terbaik untuk saya.

Inilah yang hanya bisa saya persembahkan kepada mamak,

Saya selalu berharap bisa memberikan yang terbaik untuk mamak saya,

I Love mamak

TERIMA KASIH KEPADA DOSEN PEMBIMBING

Terima kasih kepada dosen pembimbing yang sudah memberikan masukan dan saran

Kepada saya, selama saya bimbingan kepada Bapak (Muhammad Ardiansyah Sembiring, S.SI, M.kom) dan Ibu (Iin Almeina Lubis, SS., M.S), saya tidak akan pernah lupa atas jasa bapak/ibu yang sudah mau memberikan arahan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi saya, saya juga minta maaf kalau ada sikap dan kata-kata saya yang kurang sopan kepada bapak/ibu selama saya bimbingan kepada bapak/ibu.

TERIMA KASIH KEPADA SAUDARA SAYA

Terima kasih kepada saudara saya berkat saudara yang selalu menjadi motivasi saya selama ini agar saya bisa menyelesaikan perkuliahan saya dan semoga saya bisa memberikan terbaik kepada kakak dan abang

TERIMA KASIH KEPADA SAHABAT SAYA

Terima kasih kepada sahabat saya yang selama ini mau menemani dan menunggu saya selama bimbingan, mau membantu saya dalam hal apapun, semoga kita tetap bisa menjadi sahabat dan tidak lupa satu sama lain walau kita sudah tidak dekat lagi.

ABSTRAK

ANALISA MODEL SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO AJI PONSEL

Oleh: ALFAN AFFANDI (20.22.0406)

Toko Aji Ponsel usaha yang bergerak di bidang penjualan media elektronik yaitu menjual voucher paket, pulsa, token dan beralamat di Jalan KHJ Agus Salim. Permasalahan pada Toko Aji Ponsel ini adalah belum memberikan pelayanan maksimal (seperti memberikan fasilitas yang baik contohnya memberikan wifi gratis, minuman, dan lain sebagainya) terhadap para pelanggan Toko Aji Ponsel. Belum mendapatkan loyalitas pelanggan (seperti memberikan promo diskon voucher paket) dan belum adanya sistem untuk mengetahui apa saja keluhan pembeli dan pelanggan atau kekurangan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Toko Aji Ponsel. *SERVQUAL* yakni upaya memenuhi keinginan serta kebutuhan konsumen dan juga menyampaikan suatu hal secara tepat guna memenuhi persepsi konsumen. Berdasarkan pernyataan dari Parasuraman, Zeithaml, dan yakni dalam bahwa Model *SERVQUAL* yang dikembangkan ada 5 dimensi yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung) serta *empathy* (empati). Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan metode data analisa model *Servqual* terhadap kepuasan pembeli dan pelanggan pada Toko Aji Ponsel dan membangun sistem aplikasi yang dapat dengan mudah mengetahui apa saja keluhan pembeli dan pelanggan dan kekurangan terhadap pelayanan yang telah diberikan Toko Aji Ponsel. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian *kuantitatif*. Dari analisa metode *Servqual* dapat memberikan solusi pada Toko Aji Ponsel terhadap masalah kurang puasnya pembeli dan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat lebih meningkatkan serta memperbaiki kesalahan tersebut.

Kata Kunci: *Servqual*, Toko Aji Ponsel, Pembeli dan Pelanggan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVQUAL MODEL ON CUSTOMER SATISFACTION AT AJI PONSEL STORE

By: ALFAN AFFANDI (20.22.0406)

Aji Ponsel Store is a business engaged in the sale of electronic media, namely selling package vouchers, credit, tokens and is located at Jalan KHJ Agus Salim. The problem at Aji Ponsel Store is that it has not provided maximum service (such as providing good facilities, for example providing free wifi, drinks, and so on) to Aji Ponsel Store customers. Has not gained customer loyalty (such as providing package voucher discount promos) and there is no system to find out what complaints from buyers and customers or deficiencies in the services provided by Aji Ponsel Store. SERVQUAL is an effort to fulfill the desires and needs of consumers and also convey something appropriately in order to meet consumer perceptions. Based on the statement from Parasuraman, Zeithaml, and namely in that the SERVQUAL Model developed has 5 dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, tangibles and empathy. The purpose of this study is to apply the Servqual model data analysis method to buyer and customer satisfaction at Toko Aji Ponsel and build an application system that can easily find out what complaints from buyers and customers and deficiencies in the services provided by Toko Aji Ponsel. The research method used in this study is a quantitative research method. From the analysis of the Servqual method, it can provide a solution to Toko Aji Ponsel regarding the problem of buyers and customers being dissatisfied with the services provided so that they can further improve and correct these errors.

Keywords: Servqual, Toko Aji Ponsel, Buyers and Customers.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mengambil judul, “**Analisa Model Servqual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Aji Ponsel**”. Selama proses Skripsi ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, nasehat, doa dan materi dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dhani Alhamidi Lubis, S.AB, Ketua Yayasan Pendidikan Royal Teladan Asahan
2. Ibu Wan Mariatul Kifti, S.E., M.M, Selaku Rektor Universitas Royal;
3. Ibu Dr.Rizky Fauziah, S.Sos., M.Kom., M.Ikom, Selaku Rektor Ketua I Universitas Royal;
4. Ibu Rohminatin, S.E., M.Ak, Selaku Wakil Rektor II Universitas Royal;
5. Bapak Sudarmin., M.Kom, Selaku Wakil Rektor III Universitas Royal;
6. Ibu Nurwati, M.Kom, Selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Royal;
7. Bapak Muhammad Ardiansyah Sembiring, S.Si, M.Kom, Selaku Dosen Pembimbing I;
8. Ibu Iin Almeina Lubis, SS., M.S., Selaku Dosen Pembimbing II;
9. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Royal yang telah banyak membantu kelancaran perkuliahan penulis;

10. Rekan Mahasiswa/i Universitas Royal yang telah memberikan motivasi kepada penulis;
11. Bapak Aji Ikham Mahendra selaku pemilik Toko Aji Ponsel yang telah banyak membantu kelancaran perkuliahan penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan maupun penyelesaian skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang sifatnya membangun agar lebih baik yang akan datang.

Kisaran, Oktober 2024
Penulis,

ALFAN AFFANDI
NIM. 20.22.0406

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Konsep Dasar	9
2.1.1 Sistem.....	9
2.1.2 Informasi	9
2.1.3 Sistem Informasi	10
2.1.4 Sistem Pendukung Keputusan.....	10
2.1.5 <i>SERVQUAL</i>	11
2.1.5.1 Dimensi Service Quality.....	12
2.1.5.2 Perhitungan <i>Service Quality</i>	13
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.7 Alat Bantu Sistem dan Perancangan Sistem.....	15
2.1.7.1 Aliran Sistem Informasi (ASI)	15
2.1.7.2 <i>Flowchart</i>	17
2.1.7.3 <i>Entity Relationship Diagramn (ERD)</i>	19
2.1.7.4 <i>Unifed Modeling Language (UML)</i>	20
2.1.8 Perangkat Lunak yang Digunakan.....	25
2.1.8.1 <i>Hypertext Preprocessor (PHP)</i>	25
2.1.8.2 <i>Sublime Text</i>	26
2.1.8.3 <i>Xampp</i>	26
2.1.8.4 <i>Mysql</i>	28
2.1.8.5 <i>Website</i>	29
2.1.8.6 <i>Web Server</i>	29
2.1.8.7 <i>Web Browser</i>	30

2.2. Tinjauan Penelitian	30
2.3. Kerangka Pemikiran	34
2.4. Tinjauan Umum Perusahaan	35
2.4.1 Sejarah Toko Aji Ponsel	35
2.4.2 Struktur Toko Aji Ponsel	37
2.6. Hipotesis	37
BAB III METODELOGI PENELITIAN	38
3.1. Kerangka Kerja Penelitian	38
3.2. Metode Penelitian	42
3.3. Teknik Pengumpulan Data	42
3.4. Tempat dan Waktu Penelitian	43
BAB IV METODELOGI PENELITIAN	45
4.1. Analisis Sistem	45
4.1.1 Analisis Masalah.....	48
4.1.2 Analisis Kebutuhan Sistem.....	49
4.1.2.1 Analisis Data (Data Masukan dan Keluaran)	49
4.1.2.2 Analisis Proses.....	52
4.1.2.3 Analisis Pengguna	56
4.1.2.4 Analisis Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	57
4.1.2.5 Analisis Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	57
4.1.2.6 Analisis Konfigurasi Sistem	58
4.2. Analisis Biaya	58
4.3. Perancangan Sistem Secara Umum.....	58
4.3.1 <i>Unified Modeling Language (UML)</i>	59
4.3.1.1 Perancangan <i>Use Case Diagram</i>	59
4.3.1.2 Perancangan <i>Activity Diagram</i>	68
4.3.1.3 Perancangan <i>Sequence Diagram</i>	72
4.3.1.4 Perancangan <i>Class Diagram</i>	77
4.3.2 <i>Flowchart</i>	78
4.3.3 Perancangan Basis Data.....	86
4.3.4 Perancangan Antar Muka (<i>User Interface</i>)	87
4.3.4.1 Desain Global	87
4.3.4.2 Desain <i>Input</i>	88
4.3.4.3 Desain <i>Output</i>	88
BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....	93
5.1. Kebutuhan Sistem	93
5.1.1 Kebutuhan Antarmuka Pengguna.....	93
5.1.2 Kebutuhan Perangkat Keras	93
5.1.3 Kebutuhan Perangkat Lunak	94
5.2. Implementasi Sistem	100
5.3. Pengujian Sistem	108
5.4. Analisis Hasil	112

5.5. Kelebihan dan Kekurangan Website http://localhost/servqual-ajiponsel/	112
---	-----

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
6.1. Kesimpulan	114
6.2. Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lisiting Program
2. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing
3. Surat Riset
4. Surat Balasan Riset
5. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan <i>PHP</i>	25
Gambar 2.2 <i>Sublime Text</i>	26
Gambar 2.3 <i>Xampp</i>	27
Gambar 2.4 <i>Mysql</i>	29
Gambar 2.5 <i>Web Browser</i>	30
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 2.7 Dokumentasi Bersama Pemilik Toko Aji Ponsel	36
Gambar 2.8 Lokasi Toko Aji Ponsel Pada <i>Google Map</i>	36
Gambar 2.9 Struktur Organisasi.....	37
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	38
Gambar 4.1 Aliran Sistem yang Sedang Berjalan.....	46
Gambar 4.2 Aliran Sistem Usulan	48
Gambar 4.3 <i>Use Case Diagram</i>	59
Gambar 4.4 <i>Activity Diagram Login</i>	69
Gambar 4.5 <i>Activity Diagram</i> Kriteria.....	69
Gambar 4.6 <i>Activity Diagram</i> Nilai Crips	70
Gambar 4.7 <i>Activity Diagram</i> Kategori	70
Gambar 4.8 <i>Activity Diagram</i> Isi Kuesioner.....	71
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram</i> Perhitungan.....	71
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram</i> Mengelola <i>Password</i>	72
Gambar 4.11 <i>Sequence Diagram Login</i>	73
Gambar 4.12 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Kriteria.....	73
Gambar 4.13 <i>Sequence Diagram</i> untuk Mengelola Nilai Crips	74
Gambar 4.14 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Kategori	75
Gambar 4.15 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Isi Kuesioner.....	75
Gambar 4.16 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Perhitungan.....	76
Gambar 4.17 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data <i>Password</i>	76
Gambar 4.18 <i>Class Diagram</i>	77
Gambar 4.19 <i>Flowchart Login</i>	78
Gambar 4.20 <i>Flowchart Home Admin</i>	79
Gambar 4.21 <i>Flowchart Home User</i>	80
Gambar 4.22 <i>Flowchart</i> Kriteria.....	82
Gambar 4.23 <i>Flowchart</i> Kategori	83
Gambar 4.24 <i>Flowchart</i> Nilai Crips	84
Gambar 4.25 <i>Flowchart</i> Perhitungan <i>Service Quality Method</i>	85
Gambar 4.26 Desain Global Pada <i>Admin</i>	88
Gambar 4.27 Desain Global Pada <i>User</i>	88
Gambar 4.28 Desain <i>Input Login</i>	89
Gambar 4.29 Desain <i>Input</i> Kriteria.....	89
Gambar 4.30 Desain <i>Input</i> Kategori	90
Gambar 4.31 Desain <i>Input</i> Nilai Crips.....	90
Gambar 4.32 Desain <i>Input</i> Isi Kuesioner	91
Gambar 4.33 Desain <i>Output</i> Laporan Perhitungan	91
Gambar 4.34 Desain <i>Output</i> Cetak	92
Gambar 5.1 Tampilan <i>Download Xampp</i>	94

Gambar 5.2 Tampilan Klik <i>Xampp</i> Yang Sudah <i>Download</i>	94
Gambar 5.3 Tampilan Komponen <i>Xampp</i>	95
Gambar 5.4 Tampilan Folder Tujuan <i>Xampp</i>	95
Gambar 5.5 Tampilan Bitnami Untuk <i>XAMPP</i>	96
Gambar 5.6 Tampilan Proses Instalasi <i>XAMPP</i>	96
Gambar 5.7 Tampilan Berhasil Instalasi <i>XAMPP</i>	97
Gambar 5.8 Tampilan <i>XAMPP</i>	97
Gambar 5.9 Tampilan <i>tb_user</i>	98
Gambar 5.10 Tampilan <i>tb_nilai</i>	98
Gambar 5.11 Tampilan <i>tb_kriteria</i>	99
Gambar 5.12 Tampilan <i>tb_kategori</i>	99
Gambar 5.13 Tampilan <i>tb_crips</i>	99
Gambar 5.14 Tampilan <i>Login Admin</i>	101
Gambar 5.15 Tampilan Halaman Beranda <i>Admin</i>	101
Gambar 5.16 Tampilan Halaman Kategori	102
Gambar 5.17 Tampilan Kriteria <i>Admin</i>	102
Gambar 5.18 Tampilan Crips (Pertanyaan) <i>Admin</i>	103
Gambar 5.19 Tampilan Responden <i>Admin</i>	103
Gambar 5.20 Tampilan Analisis Hasil Perhitungan.....	104
Gambar 5.21 Tampilan Cetak	104
Gambar 5.22 Tampilan Profil	105
Gambar 5.23 Tampilan Ubah <i>Password</i>	105
Gambar 5.24 Tampilan Halaman <i>Login User</i>	106
Gambar 5.25 Tampilan Halaman Beranda Pelanggan	106
Gambar 5.26 Tampilan Halaman Isi Kuis	107
Gambar 5.27 Tampilan Profil	107
Gambar 5.28 Tampilan Ubah <i>Password</i>	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Pada Toko Aji Ponsel Periode Jan 2023 – Des 2023 ..	2
Tabel 2.1 Simbol Aliran Sistem Informasi	16
Tabel 2.2 Simbol <i>Flowchart</i>	17
Tabel 2.3 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	19
Tabel 2.4 Simbol <i>Use Case Diagram</i>	21
Tabel 2.5 Simbol <i>Class Diagram</i>	22
Tabel 2.6 Simbol <i>Activity Diagram</i>	23
Tabel 2.7 Simbol <i>Sequence Diagram</i>	24
Tabel 2.8 Simbol <i>Deployment Diagram</i>	25
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	44
Tabel 4.1 Struktur Data Organisasi Toko Aji Ponsel	49
Tabel 4.2 Data Pembeli dan Pelanggan	50
Tabel 4.3 Data Kriteria	51
Tabel 4.4 Kriteria Berdasarkan Pengisian Responden	52
Tabel 4.5 Nilai Kepuasan	53
Tabel 4.6 Penilaian Harapan	54
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Setiap Kriteria Responden	55
Tabel 4.8 Tingkat Kualitas Layanan Di Toko Aji Ponsel	56
Tabel 4.9 Analisis Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	57
Tabel 4.10 Analisis Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	57
Tabel 4.11 Rincian Anggaran Biaya	58
Tabel 4.12 Skenario <i>Use Case Login</i>	60
Tabel 4.13 Dekripsi <i>Use Case</i> Mengelola <i>Home</i>	60
Tabel 4.14 Dekripsi <i>Use Case</i> Mengelola Data Kriteria	61
Tabel 4.15 Dekripsi <i>Use Case</i> Mengelola Data Kategori	63
Tabel 4.16 Dekripsi <i>Use Case</i> Mengelola Data Nilai Crips	65
Tabel 4.17 Dekripsi <i>Use Case</i> Mengelola Data Perhitungan	66
Tabel 4.18 Dekripsi <i>Use Case</i> Mengelola Data <i>Password</i>	67
Tabel 4.19 Dekripsi <i>Use Case Logout</i>	68
Tabel 4.20 Tabel <i>tb_user</i>	86
Tabel 4.21 Tabel <i>tb_kriteria</i>	86
Tabel 4.22 Tabel <i>tb_Kategori</i>	87
Tabel 4.23 Tabel <i>tb_nilai</i>	87
Tabel 4.24 Tabel <i>tb_crips</i>	87
Tabel 5.1 Pengujian <i>Login</i>	109
Tabel 5.2 Pengujian <i>Input</i> Data Kuesioner	109
Tabel 5.3 Pengujian <i>Input</i> Data Pertanyaan	110
Tabel 5.4 Pengujian <i>Input</i> Data Akun	110
Tabel 5.5 Pengujian Edit Data Kuesioner	111
Tabel 5.6 Pengujian Hapus Data Kuesioner	111
Tabel 5.7 Pengujian Isi Jawaban	112