

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT ONLINE PADA YAYASAN GURU NUSANTARA

Skripsi Sarjana ini diajukan sebagai
salah satu syarat kelulusan pada Program Strata satu (S1)
untuk Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik
Universitas Darma Persada.

Oleh

Fitri Amalia Choirunnissa

2018240054



**JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA**

2022

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI **KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Darma Persada, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fitri Amalia Choirunnissa
NIM : 2018240054
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Darma Persada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT ONLINE PADA YAYASAN GURU NUSANTARA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Darma Persada berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 04 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Fitri Amalia Choirunnissa

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUSAN PESERTA DIKLAT ONLINE PADA YAYASAN GURU NUSANTARA**

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan serta diizinkan untuk dipresentasikan pada Sidang Tugas Akhir Program Strata Satu (S1) untuk Program Studi Sistem Informasi pada Semester Genap Tahun Ajaran 2021/2022

PEMBIMBING LAPANGAN



Riswanto

DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Eka Yuni Astuty, S.Kom, M.MSI

NIDN : 0301067502

KETUA JURUSAN

Sistem Informasi



Eka Yuni Astuty, S.Kom, M.MSI

NIDN : 0301067502

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Skripsi Sarjana yang berjudul :

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT ONLINE PADA YAYASAN GURU NUSANTARA

Merupakan karya ilmiah yang saya susun dibawah bimbingan Eka Yuni Astuty, S.Kom,
M.MSI tidak merupakan jiplakan Skripsi Sarjana atau Karya Orang Lain, sebagian atau
seluruhnya dan isinya menjadi tanggung jawab saya sendiri.
Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 21 Juni 2022



(Fitri Amalia Choirunnissa)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh: .

Nama : Fitri Amalia Choirunnissa
NIM : 2018240054
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Rancang Bangun Sistem Informasi Kualitas Layanan
Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Online Pada Yayasan
Guru Nusantara

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Eka Yuni Astuty, S.Kom, M.MSI (.....)
Penguji I : Endang Ayu Susilawati, S.Kom, (.....)
M.MSI
Penguji II : Eva Novianti, S.Kom, M.MSI (.....)
Penguji III : Yahya, S.T, M.Kom (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 04 Agustus 2022

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang harus dicapai dalam suatu layanan. Jika seorang pelanggan merasa puas dengan produk yang dijual, mereka akan menjadi pelanggan yang loyal dan akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang disekitar nya. Dengan begitu, akan ada banyak pelanggan baru yang berdatangan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan menjadi salah satu faktor dominan yang menjadi pertimbangan pelanggan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan. Melalui penelitian ini, penulis bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada Yayasan Guru Nusantara terhadap pelayanan dan kinerja perusahaan yang sudah dirasakan serta menentukan kriteria-kriteria yang menjadi prioritas pelayanan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Perfomace Analysis (IPA)*. Metode *CSI* digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan atribut yang akan diukur seperti wujud produk, keandalan karyawan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan metode *IPA* digunakan untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan kinerja yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif, artinya perusahaan harus memperhatikan apa yang penting dan menjadi prioritas bagi pelanggan. Tujuan dari penelitian adalah untuk meningkatkan kinerja pelayanan, fasilitas dan penanganan keluhan yang terjadi pada pelanggan di Yayasan Guru Nusantara.

Di dalam metode ini akan dibahas perhitungan tingkat kepuasan pelanggan di Yayasan Guru Nusantara. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah persentase tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan. Perhitungan ini bermanfaat untuk mengetahui tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja

perusahaan menurut persepsi pelanggan. Selain itu dengan adanya penelitian ini juga bisa diketahui kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan mendorong upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan peserta kegiatan diklat online di Yayasan Guru Nusantara.

Kata Kunci: *CSI, kualitas layanan, IPA.*

