

plagiasi ibram 3

by N J

Submission date: 12-Aug-2023 07:49PM (UTC+1000)

Submission ID: 2143376048

File name: Template_inotek2023_Repaired_3.pdf (842.6K)

Word count: 2424

Character count: 15281

SISTEM INFORMASI SURVEY INDEKS KEPUASAN PELANGGAN PADA WISH HAIR STUDIO

Diterima:
21 Desember 2018
Revisi:
21 Januari 2019
Terbit:
1 Februari 2019

^{1*}Ibram Farhani Yusuf, ²Danar Putra Pamungkas
¹⁻²Universitas Nusantara PGRI Kediri

Abstrak— Evaluasi kegiatan di Wish Hair Studio di Kota Kediri seringkali tidak efisien karena informasi yang diperoleh dari survei kepuasan pelanggan belum dapat mendukung evaluasi dengan baik. Beberapa masalah yang ditemukan dalam sistem informasi kepuasan pelanggan adalah proses pengolahan data kepuasan pelanggan yang memakan waktu lama, laporan kepuasan pelanggan yang kurang informatif, dan kesulitan melakukan pencatatan setiap kali survei kepuasan pelanggan, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi survey indeks kepuasan pelanggan berbasis website pada Wish Hair Studio di Kota Kediri guna memudahkan pengumpulan data dan evaluasi pelayanan. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam sistem informasi kepuasan pelanggan adalah Service Quality (SERVQUAL), desain sistem menggunakan *testing* dan pencocokan. Sistem ini berbasis website. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasil penelitian ini adalah sebuah sistem informasi berbasis website berfungsi sebagai survei kepuasan pelanggan, memudahkan evaluasi pelayanan di Wish Hair Studio. Sistem ini juga digunakan sebagai alat evaluasi untuk menilai pelayanan di Wish Hair Studio dengan menggunakan metode service quality. Manfaat dari sistem survei kepuasan pelanggan ini adalah memudahkan admin dalam menghitung kuesioner pelanggan.

Kata Kunci— Sistem Informasi Survey Kepuasan Pelanggan, Service quality, Barbershop, Website

Abstract— Evaluation of activities at Wish Hair Studio in Kediri City is often inefficient because the information obtained from the customer satisfaction survey cannot support the evaluation properly. Some of the problems found in previous customer satisfaction information systems were the processing of customer satisfaction data which took a long time, customer satisfaction reports that were less informative, and difficulties when accessing information again. Therefore, this study aims to develop a customer satisfaction information system based on the Wish Hair Studio website in Kediri City to facilitate data collection and service evaluation. The method used to collect data in the customer satisfaction information system is Service Quality (SERVQUAL), the system design uses testing and matching. This system will be website based. Data were collected through observation techniques, interviews and literature studies. The results of this study are an information system-based website functioning as a customer satisfaction survey, which facilitates the service evaluation process at Wish Hair Studio. This system is also used as an evaluation tool to assess services at Wish Hair Studio using the service quality method. The benefit of this customer satisfaction survey system is that it makes it easier for admins to calculate customer questionnaires. **Keywords**— Customer Satisfaction Survey Information System, Service quality, Barbershop, Website

⁵
This is an open access article under the CC BY-SA License.



Penulis Korespondensi:

Nama Penulis,
Departemen Penulis : Ibram Farhani Yusuf
Institusi Penulis : Fakultas Teknik

Email: ibramcok@gmail.com
ID Orcid: <https://orcid.org/register>
Handphone: +62895637930029

I. PENDAHULUAN

Wish Hair Studio adalah barbershop yang ada di kota Kediri. Ada banyak fasilitas yang terdapat di Wish Hair Studio diantaranya yaitu ruang tunggu, peralatan yang lengkap, bukti nota pembayaran, dan kepuasan terhadap kinerja karyawan wish hair studio.

Berdasarkan diskusi Peneliti dengan pemilik Wish Hair Studio menyatakan bahwa Wish Hair Studio memiliki 5 bagian pelayan yaitu Hairdresser1, Hairdresser2, Hairdresser3, Hairdresser4, Hairdresser5. Diperlukan adanya sebuah sistem survey yang terkait terhadap 5 bagian pelayanan tersebut untuk mengetahui pelayanan pada setiap masing-masingnya. Untuk meningkatkan pelayanan kinerja yang prima dalam pelayanan pada Wish Hair Studio, salah satu cara yang dapat menggunakan sistem informasi survey indeks kepuasan pelanggan pada Wish Hair Studio.

Saat ini, Wish Hair Studio belum melakukan tinjauan loyalitas konsumen karena Administrator Wish Hair Studio masih menggunakan sistem manual dan mengalami masalah pencatatan setiap kali tinjauan loyalitas konsumen melalui tindak lanjut melalui telepon dengan mengisi struktur jajak pendapat secara fisik dan kemudian berkontribusi melibatkan Microsoft Succeed untuk laporan tersebut. Setelah dieksplorasi oleh Administrator Wish Hair Studio, mereka akan menghadapi masalah dengan menumpuk struktur ulasan, informasi klien belum disegarkan seperti yang diharapkan, dan tidak dapat memperoleh data secara efektif, kesulitan menentukan nilai file dan tingkat pemenuhan. Dengan tujuan agar informasi yang didapat tidak bisa dibilang ideal.

Penelitian sebelumnya[1] berhasil mengembangkan sistem untuk mendukung keputusan untuk menilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, menggunakan metode SERVQUAL. Data analisis yang dihasilkan melalui metode SERVQUAL memberikan data yang tepat dan bertindak sebagai informasi pendukung dalam menetapkan pilihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien rumah sakit. Sistem pendukung keputusan yang telah dirancang berdasarkan UML memiliki kemampuan untuk menghasilkan investigasi yang tepat, cepat, dan akurat sesuai dengan perhitungan yang dilakukan melalui perangkat lunak pengolah angka. Sistem ini memberikan dukungan yang efektif dalam mengambil keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

Representasi visual menarik yang bisa diakses di mana saja, media yang bisa memberikan jawaban untuk masalah manual adalah web[2]. Kerangka data tinjauan file loyalitas konsumen berbasis situs adalah salah satu kerangka studi yang menerapkan inovasi data. Dengan hadirnya sistem informasi survey indeks kepuasan pelanggan di Wish Hair Studio, sehingga karyawan terus meningkatkan kualitas pelayanan di Wish Hair Studio.

II. METODE

Pada penelitian ini, metode pengembangan sistem berdasarkan model pengembangan waterfall yang memulai pengembangan dari analisa kebutuhan (Requirements), design sistem, coding, penerapan dan pengujian sistem[3]. Kelebihan metode Waterfall dimana metode ini dilakukan secara fase per fase sehingga kecil kemungkinan untuk terjadi kesalahan dan terorganisir[4]. Analisa kebutuhan sistem dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan analisa untuk membedah kebutuhan klien mulai dari kebutuhan fungsional, kebutuhan praktis mulai dari fitur [5], hingga kebutuhan non-fungsional. Dalam penelitian ini penulis memakai metode service quality.

Dalam ulasan ini, Diagram konteks digunakan untuk menggambarkan aliran informasi dari sistem. flowchart, aliran dan siklus informasi dalam kerangka kerja yang lebih pasti dengan Data Flow Diagram (DFD), kemudian kumpulan data atau kapasitas dalam kerangka kerja akan dikerjakan, serta rencana titik koneksi sebagai sumber perspektif untuk membangun halaman titik koneksi pada kerangka kerja.

Pengerjaan sistem ini akan menggunakan bahasa pemrograman Hypertext Preprocessing (PHP), memanfaatkan database MySQL. serta pemanfaatan bootstrap sebagai struktur CSS, HTML, javascript dalam mengatur tampilan sistem[6]. Serta kriteria pengujian dalam sistem survey kepuasan pelanggan ini adalah masalah dalam pelayan pada wish hair studio. Karena software dirancang akan dapat memberikan hasil tentang kualitas pelayanan pada wish hair studio dengan menggunakan metode Service quality.

2.1 Metode *Service quality* (SERVQUAL)

SERVQUAL merupakan sebuah metode digunakan untuk mengukur dan menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan[7]. Metode ini membagi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi berbeda-beda, Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Responsif), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati)[8].

Setiap dimensi ini berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima[9].

Menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak barbershop maka digunakan [10] rumus :

$$\text{Kualitas Pelayanan} = \frac{\text{penilaian(kepuasan)}}{\text{Harapan(Kepentingan)}} \quad (2.1)$$

Rumus kualitas pelayanan dijadikan persentase dengan menggunakan rumus[11] berikut :

$$\text{Kualitas Pelayanan} = \frac{\text{Penilaian}}{\text{harapan}} \times 100 \quad (2.2)$$

Rumus diatas dijabarkan sebagai berikut :

$$\text{Prosentase} = \frac{\text{Penilaian}}{\text{Harapan}} \times 100$$

$$\text{Prosentase} = \frac{\text{total } \sum_e^a}{\text{total harapan kuisisioner}} \times 100$$

$$\text{Presentase} = \frac{\text{total jawaban a}}{\text{total harapan (kuisisioner)}} \times 100$$

$$\text{Presentase} = \frac{\text{total jawaban b}}{\text{total harapan (kuisisioner)}} \times 100$$

$$\text{Presentase} = \frac{\text{total jawaban c}}{\text{total harapan (kuisisioner)}} \times 100$$

$$\text{Presentase} = \frac{\text{total jawaban d}}{\text{total harapan (kuisisioner)}} \times 100$$

$$\text{Presentase} = \frac{\text{total jawaban e}}{\text{total harapan kuisisioner}} \times 100$$

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Kebutuhan

Analisis Kebutuhan merupakan tahapan yang mendasari selama waktu yang dihabiskan untuk membangun sebuah kerangka kerja dengan memeriksa setiap kebutuhan yang diperlukan dalam kerangka tersebut [12]. Pada tahap ini dilakukan cara yang paling umum yaitu membedah proses bisnis, memecah prasyarat baik prasyarat praktis maupun prasyarat tidak berguna, dan merencanakan model setting dengan memanfaatkan Information Stream Graphs untuk menunjukkan blueprint arus informasi dalam kerangka kerja [13] .

A. Kebutuhan Fungsional

Mengingat konsekuensi dari proses pemilahan informasi sebagai pertemuan dan persepsi, kebutuhan praktis diperoleh yang menyusun premis kerangka kerja untuk mengatasi masalah klien. [14]. Kebutuhan fungsional sistem survei kepuasan pelanggan.

a. Tersedianya bagian pelayanan

Tabel 3.1 Nama bagian pelayanan

No	Nama Hairdresser
1.	Yogo Prakoso
2.	Mahuk
3.	Yudistira
4.	Ragil Nugroho
5.	Dian Guritno

pada tabel 3.1 menunjukkan bagian pelayanan Hairdresser yang berada di wish hair studio, ada 5 bagian hairdresser meliputi Yogo Prakoso, Mahuk, Yudistira, Ragil Nugroho, Dian Guritno.

b. Kebutuhan Pelanggan

Tabel 3.2 Kebutuhan pelanggan atau kuesioner

No.	Group	Pertanyaan
1.	Bukti Fisik (Tangible)	a. Wish Hair Studio memiliki ruang tunggu yang nyaman b. Hairdresser memiliki peralatan yang lengkap c. Setiap hairdresser menyediakan nota pembayaran
2.	Keandalan (Reliability)	a. Hairdresser wish hair studio memberikan kemudahan dalam memilih model rambut b. Hairdresser wish hair studio memberikan ketepatan dalam mencukur c. Masing - masing hairdresser memiliki peralatan yang baik dan modern
3.	Ketanggapan (Responsiveness)	a. Hairdresser menerima keluhan konsumen dengan cepat dan tepat b. Kemampuan Hairdresser dalam melaksanakan pekerjaan c. Hairdresser cepat dan tepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen
4.	Kepastian (Assurance)	a. Hairdresser wish hair studio profesional kepada konsumen b. Hairdresser wish hair studio jujur c. Wish Hair Studio memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap konsumen

5.	Perhatian (Empathy)	a. Hairdresser Wish Hair Studio menggunakan bahasa yang komunikatif dan mudah dimengerti konsumen b. Wish Hair Studio berusaha mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen c. Wish Hair Studio memberikan pelayanan dan komunikasi yang sama kepada semua konsumen tanpa terkecuali (pilih-pilih)
----	---------------------	---

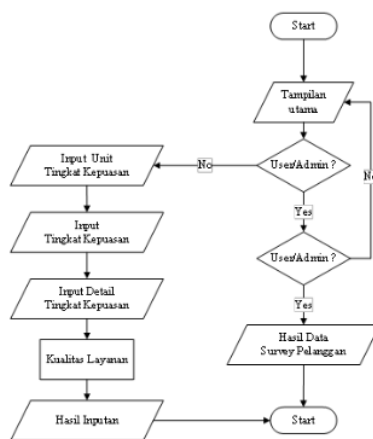
c. Pilihan Kepuasan

Tabel 3.3 Presentase kepuasan

Pilihan	Kepuasan	Presentase
A	Sangat Baik	81% - 100%
B	Baik	61% - 80%
C	Cukup	41% - 60%
D	Buruk	21% - 40%
E	Sangat Buruk	0% - 20%

Pada tabel 3.3 pilihan tingkat kepuasan yang akan dimasukkan kedalam sistem survey indeks kepuasan pelanggan pada wish hair studio[15].

3.2 Flowchart Sistem Informasi



Gambar 3.1 Flowchart sistem

Gambar 3.1 Menunjukkan flowchart diawali dari awal di bangun melalui start maka akan terlihat ke tampilan home maka framework akan melengkapi syarat jika info administrator framework akan langsung ke login administrator. setelah administrator masuk situasi administrator memiliki hak istimewa untuk melihat dan menghasilkan hasil ikhtisar yang telah diisi oleh klien. Dengan asumsi klien yang memilih framework akan mengarahkan ke presentasi klien, tepatnya masuk ke

bagian bantuan yang harus dipilihnya, setelah klien menginputkan framework akan memandu klien memilih tingkat pemenuhan setelah klien menginputkan tingkat pemenuhan terkoordinir klien akan memasukkan seluk-beluk pemenuhan kemudian kerangka kerja akan masuk administrasi proses penilaian kualitas dari klien untuk ditangani untuk menjadikan hasilnya sebagai hasil info dan setelah itu selesai.

3.3 Diagram Konteks



Gambar 3.2 Diagram Konteks

Pada diagram konteks ini, aliran informasi dari sistem survey akan mengirimkan form ke klien atau pelanggan setelah itu klien akan menyelesaikan mengisi data tingkat kepuasan kuesioner kemudian dikirim kembali ke sistem survey kepuasan pelanggan untuk diproses, hasil dari laporan perhitungan kepuasan pelanggan akan dikirim ke wish hair studio.

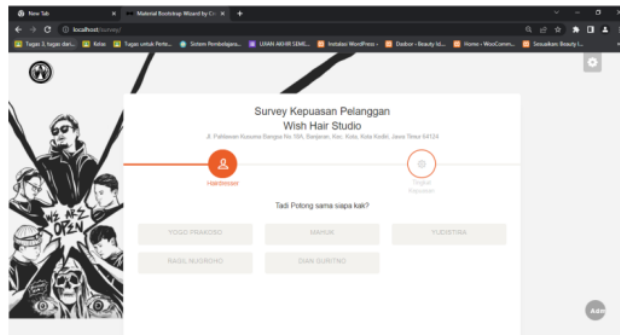
3.4 Monitoring dan Evaluasi

Pengamatan dan evaluasi dalam pelaksanaan survey kepuasan menggunakan Microsoft excel dalam bentuk format xls[16].

3.5 Implementasi antarmuka

A. Halaman Utama Sistem Survey

Halaman Utama Sistem Survey merupakan tampilan awal halaman yang menampilkan form kuesioner yang digunakan pelanggan guna memberi nilai kualitas pelayanan wish hair studio. Seperti pada Gambar 3.3 form yang ada pada halaman ini menampilkan masing-masing bagian pelayanan pada wish hair studio dirujuk pada gambar 3.4 dan gambar 3.5 adalah form kuesioner pelanggan guna memberi nilai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pada wish hair studio.



Gambar 3.3 Tampilan Halaman Utama

Survey Kepuasan Pelanggan
Wish Hair Studio
J. Pahlawan Kusuma Bangsa No.10A, Banjaran, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64124

Hairstresser Tingkat Kepuasan

Tadi Potong sama siapa kak?

YOGO PRAKOSO MAHUK YUDISTIRA

RAGIL NUGROHO DIAN GURITNO

Gambar 3.4 Tampilan pilihan Bagian pelayanan hairdresser

Hairstresser Tingkat Kepuasan

Bagaimana tingkat kepuasan anda setelah ini ?

No	DESKRIPSI	KUALITAS				
		A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Cukup)	D (Buruk)	E (Sangat Buruk)
1	Bukti Fisik (Tangible)					
	Hairstresser memiliki peralatan yang lengkap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Wish Hair Studio memiliki ruang tunggu yang nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Setiap hairdresser menyediakan nota pembayaran	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Keandalan (Reliability)					
	Hairstresser yang memiliki peralatan yang baik dan modern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Hairstresser wish hair studio memberikan pelayanan dalam mencuci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Hairstresser wish hair studio memberikan pelayanan dalam mencuci rambut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 3.5 Tampilan Form Kepuasan

1. Halaman Rekap Data
 - a. Tampilan awal rekap data

WISH HAIR STUDIO Dashboard nama user: admin

Rekap Data

Tambah Hapus

Tambah dan Hapus

Tambah dan Aktif

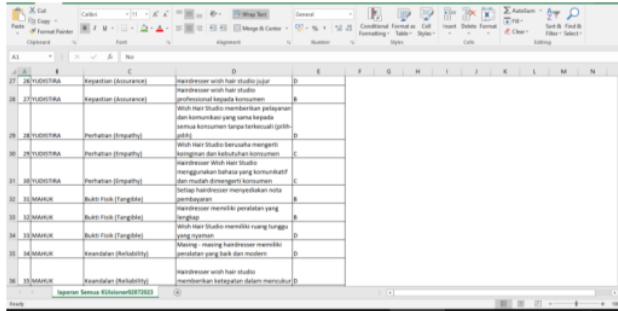
No	Pelayanan Bagian	Grup	Detail kepuasan	Respons Kepuasan
1	YUDISTIRA	Bukti Fisik (Tangible)	Setiap hairdresser menyediakan nota pembayaran	D
2	YUDISTIRA	Bukti Fisik (Tangible)	Hairstresser memiliki peralatan yang lengkap	C
3	YUDISTIRA	Bukti Fisik (Tangible)	Wish Hair Studio memiliki ruang tunggu yang nyaman	E
4	YUDISTIRA	Keandalan (Reliability)	Hairstresser yang memiliki peralatan yang baik dan modern	D
5	YUDISTIRA	Keandalan (Reliability)	Hairstresser wish hair studio memberikan pelayanan dalam mencuci	D
6	YUDISTIRA	Keandalan (Reliability)	Hairstresser wish hair studio memberikan pelayanan dalam mencuci rambut	C

Gambar 3.6 Tampilan rekap data

Pada gambar 3.6 adalah sebuah menu yang menampilkan rekapan data yang telah di isi oleh pelanggan yang telah potong rambut. Admin dapat melihat secara langsung untuk mendapatkan

jawaban pelanggan mengenai kualitas pelayanan dan admin juga bisa mengexport file dari semua rekapan data ataupun setiap bagian pelayanan yang berformat .xls

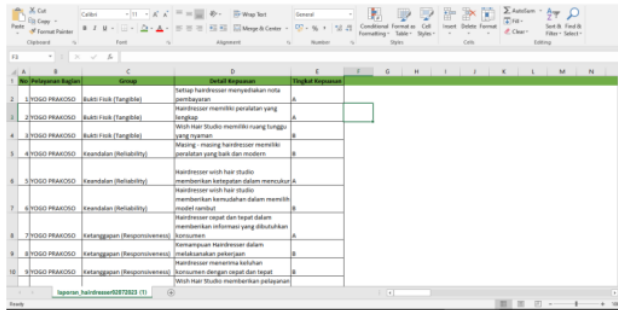
a. Tampilan export semua data



Gambar 3.7 Tampilan export semua data

Pada gambar 3.8 menunjukkan bahwa semua hasil kuesioner pelanggan dapat dievaluasi ataupun didownload oleh admin. *Button* export semua data ada pada tampilan rekap semua data

b. Tampilan export perhairstresser



Gambar 3 8 export perhairstresser

Gambar 3.9 merupakan hasil export data perhairstresser untuk mengevaluasi pihak admin guna merekap data berdasarkan hairstresser.

6 Hasil kuesioner



Gambar 3.9 Halaman hasil kuesioner

Pada gambar 3.16 menampilkan hasil kuesioner yang telah didapat menggunakan rumus persamaan(2.2).

Penulis mengambil sebuah sampel pada bagian pelayanan dari Ragil Nugroho dan Dian Guritno sebagai berikut :

Tabel 3.4 Sampel bagian pelayanan dari Ragil Nugroho dan Dian Guritno

No	Pelayanan bagian	Tingkat kepuasan	Total Jawaban	Total Jawaban Kuesioner	Service quality (Prosentase)
1	Ragil Nugroho	A	19	30	63%
		B	11		37%
		C	0		0%
		D	0		0%
		E	0		0%
2	Dian Guritno	A	18	30	60%
		B	10		33%
		C	2		7%
		D	0		0%
		E	0		0%

Tabel diatas dihitung menggunakan rumus Servqual (Prosentase) pada persaman (2.2).

A. Pelayanan Hairdresser bagian Ragil Nugroho

Hasil Pelayanan Hairdresser bagian Ragil Nugroho diproses dalam sistem informasi dirujuk pada gambar 3.17

RAGIL NUGROHO					
Data	Jawaban A	Jawaban B	Jawaban C	Jawaban D	Jawaban E
Jumlah Jawaban	19	11	0	0	0
Prosentase	63%	37%	0%	0%	0%

Gambar 3.10 Hasil Pelayanan Hairdresser bagian Ragil Nugroho

B. Pelayanan Hairdresser Bagian Dian Guritno

Hasil Pelayanan Hairdresser bagian Dian Guritno diproses dalam sistem informasi dirujuk pada gambar 3.18

DIAN GURITNO					
Data	Jawaban A	Jawaban B	Jawaban C	Jawaban D	Jawaban E
Jumlah Jawaban	18	10	2	0	0
Prosentase	60%	33%	7%	0%	0%

Gambar 3.11 Hasil Pelayanan Hairdresser bagian Dian Guritno.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, analisis, perancangan, dan tahap pemrograman, bisa disimpulkan sistem informasi survei indeks kepuasan pelanggan pada Wish Hair Studio memberikan kemudahan untuk mengolah data daam menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Sistem ini juga digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada Wish Hair Studio menggunakan metode service quality. Selain itu, manfaat dari sistem survei kepuasan pelanggan ini adalah memudahkan admin menghitung kuesioner. Hasil dari kuesioner akan dihitung menggunakan metode perhitungan persentase service quality (ServQual) untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap Wish Hair Studio.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Irawan, E. D. Sitanggang, dan S. Achmady, "Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual," *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.*, vol. 6, no. 1, hal. 10, 2021, doi: 10.24114/cess.v6i1.21023.
- [2] G. Wiro Sasmito, "Penerapan Metode Waterfall Pada Desain Sistem Informasi Geografis Industri Kabupaten Tegal," *J. Inform. Pengemb. IT*, vol. 2, no. 1, hal. 6–12, 2017.
- [3] F. Ariani, S. Sinaga, dan T. Thamrin, "Aplikasi Kepma untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual Berbasis Android," *Expert J. Manaj. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 7, no. 1, 2017, doi: 10.36448/jmsit.v7i1.873.
- [4] Aceng Abdul Wahid, "Analisis Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Informasi," *J. Ilmu-ilmu Inform. dan Manaj. STMIK*, no. November, hal. 1–5, 2020.
- [5] S. Ardyani Nalendri, I. Aknuranda, dan F. Pradana, "Pengembangan Sistem Survei Kepuasan Pengunjung pada UPT P2BJ Jawa Timur dengan Metode SERVQUAL dan Analisis Importance & Performance Matrix | Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, hal. 5173–5181, 2018, [Daring]. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3226>
- [6] C. Trisianto, "Penggunaan Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Monitoring Dan Evaluasi Pembangunan Pedesaan," *J. Teknol. Inf. ESIT*, vol. XII, no. 01, hal. 7–21, 2018.
- [7] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, dan M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service

- Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,” *Opsi*, vol. 12, no. 1, hal. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [8] Sinollah dan Masruro, “Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen),” *J. Dialekt.*, vol. 4, no. 1, hal. 45–64, 2019.
- [9] Y. Efendi *et al.*, “Aplikasi Survey Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Berbasis Mobile,” *J. Sains Komput. Inform. (J-SAKTI)*, vol. 4, no. 2, hal. 397–404, 2020.
- [10] A. Fiolitta dan R. Dijaya, “Perancangan Aplikasi Kinerja Karyawan Berbasis Android Di Umkm Handmade Tas Fashion,” *Semin. Nas. Inov. Teknol. Tek. Inform.*, hal. 10–17, 2022.
- [11] D. A. S. Putra, D. W. Widodo, dan ..., “Sistem Informasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Berbek,” *Pros. SEMNAS ...*, vol. 00, 2021.
- [12] M. Bolung dan H. R. K. Tampangela, “Analisa Penggunaan Metodologi Pengembangan Perangkat Lunak,” *J. ELTIKOM*, vol. 1, no. 1, hal. 1–10, 2017, doi: 10.31961/eltikom.v1i1.1.
- [13] R. Subariah dan E. Sita Eriana, *Praktikum Analisa Dan Perancangan (Uml)*, no. 1. 2021.
- [14] W. Yulianti, L. Tisnawati, F. Teknik, U. Abdurrab, J. Riau Ujung No, dan K. Pekanbaru, “Sistem Monitoring Dan Evaluasi Tri Dharma Perguruan Tinggi Sebagai Implementasi Penjaminan Mutu Internal Dengan Laravel Dan Rapid Application Development (Rad),” *JOISIE J. Inf. Syst. Informatics Eng.*, vol. 4, no. Desember, hal. 70–76, 2020.
- [15] S. et al Novaryatiin, “258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13B3250D,” *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr.*, vol. 1, no. 1, hal. 22–26, 2018.
- [16] M. R. A. Purnomo, “Rancangan Basis Data untuk Sistem Informasi Manajemen Toko Ritel,” 2020, [Daring]. Tersedia pada: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/29924>

plagiasi ibram 3

ORIGINALITY REPORT

27%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	proceeding.unpkediri.ac.id Internet Source	11%
2	Submitted to Rogers State University Student Paper	6%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
4	www.dbpia.co.kr Internet Source	1%
5	www.researchgate.net Internet Source	1%
6	Masrul Indrayana, Kelik Fajar Kusuma, Jono. "Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)", Jurnal Rekayasa Industri (JRI), 2022 Publication	1%
7	dirdosen.budiluhur.ac.id Internet Source	1%
8	skripsi.narotama.ac.id Internet Source	

1 %

9

id.123dok.com

Internet Source

1 %

10

ejournal.univ-tridianti.ac.id

Internet Source

1 %

11

jurusan.tik.pnj.ac.id

Internet Source

1 %

12

ejournal.unsrat.ac.id

Internet Source

<1 %

13

Mega Putri Rahmawati Darta, Yusma Rohmatus Sholikha, Kevin Juliandito Suhartono, Wahyu Puji Ramadhan et al. "TIMATCHER - Platform Pembagian Kelompok Ideal Menggunakan Parameter Softskill Dan Hardskill Berbasis Website", Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE), 2022

Publication

<1 %

14

Siti nova Meirizha. "Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : PT. Perawang Kencana Motor)", Jurnal Surya Teknik, 2019

Publication

<1 %

15

dspace.uii.ac.id

Internet Source

<1 %

ejurnal.seminar-id.com

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

plagiasi ibram 3

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12



UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

FAKULTAS TEKNIK

Program Studi : Teknik Mesin, Teknik Elektro, Teknik Industri, Teknik Informatika, Sistem Informasi

Alamat : Kampus II, Mojoroto Gang 1 No.6 Kediri

Website : ft.unpkediri.ac.id; email : teknik@unpkediri.ac.id

SURAT KETERANGAN

HASIL CEK PLAGIASI SKRIPSI

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : IBRAM FARHANI YUSUF
NPM : 19103020037
Dosen Pembimbing 1 : Dinar Putra Pamungkas, M.Kom
Dosen Pembimbing 2 : Daniel Swanjaya, M.Kom
Fakultas/ Prodi : Teknik/ Informatika
Judul Skripsi : Sistem Informasi Survey Indeks Kepuasan Pelanggan Pada Wish Hair Studio

Skripsi yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek Plagiasi menggunakan Turnitin dan dinyatakan lolos **hasil kemiripan (similarity)**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kediri, 28 Juli 2023

Ka. Prodi Teknik Informatika

Ahmad Bagus Setiawan, ST., M.Kom