

## **PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

### **PERSEMBAHAN**

Rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam penyusunan tugas akhir ini sehingga dapat saya persembahkan.

Persembahan ini saya berikan kepada orang-orang di sekeliling saya yang sangat berharap penuh untuk saya menjadi pribadi yang bermanfaat.

Terkhusus keluarga besar saya, terima kasih telah menjadi keluarga yang sempurna yang selalu menjaga saya dalam setiap doanya.

### **MOTTO**

Program linier mengajarkan saya dalam menyelesaikan sebuah masalah dengan mempertimbangkan faktor (x) dan faktor (y) sehingga menghasilkan titik atau daerah arsir yang menjadi pemecahannya tanpa harus menyalahi aturan persamaan 1 dan 2.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur alhamdulillah kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI PADA PROGRAM ORGANISASI PENGGERAK YAYASAN SAKATA INNOVATION CENTER”.

Persaingan layanan dalam sistem informasi menjadikan organisasi perlu untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Sudut pandang pengguna layanan menjadi penentu kebutuhan dalam mengembangkan sebuah layanan. Sehingga peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian layanan Program Organisasi Penggerak pada sistem informasi Yayasan Sakata Innovation Center.

Peneliti menyadari bahwa tanpa dorongan dari semua pihak, maka Tugas Akhir ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof., Dr.Eng., Ir. H. Aripin selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Siliwangi.
2. Bapak Ir. Rianto, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Informatika Universitas Siliwangi.
3. Bapak Ir. R. Reza El Akbar, S.Si., M.T., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I Informatika Universitas Siliwangi.
4. Ibu Ir. Heni Sulastri, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II Informatika Universitas Siliwangi.

5. Seluruh pihak Yayasan Sakata Innovation Center yang telah bersedia membantu dan memberikan kontribusi pada penelitian.
6. Seluruh Dosen Pengajar serta segenap Staf Karyawan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Siliwangi.
7. Keluarga besar Mamah, Bapak, Nenek, Kakek, Tete, dan Aa yang telah memberikan dukungan secara fisik dan mental.
8. Keponakan-keponakan tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan keceriaan.
9. Dea Muhamad Yasin, partner terbaik dalam membantu penelitian dan memberikan dukungan penuh.
10. Ana, Citra, Diah, Mila, Putri, dan Tasha yang telah memberikan dukungan serta waktunya dalam berdiskusi mengenai penelitian.
11. Desi dan Shipa yang telah memberikan dukungan dan waktunya dalam berdiskusi dan berbagi pengalaman.
12. Seluruh rekan Mahasiswa Informatika angkatan 2018.

Serta semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu sehingga terwujudnya laporan ini. Akhir kata semoga laporan ini dapat berguna bagi para pembaca yang dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik.

Tasikmalaya, 16 Juni 2023

Dhea Sriwahyuni

## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN DAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah .....	I-6
1.3 Batasan Masalah .....	I-7
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-7
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-8
1.6 Metode Penelitian .....	I-8
1.7 Sistematika Pembahasan .....	I-9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
2.1 Landasan Teori .....	II-1

2.1.1 Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center ...	II-1
2.1.2 Sistem Informasi .....	II-3
2.1.3 Kualitas Layanan .....	II-4
2.1.4 Service Quality .....	II-5
2.1.5 Dimensi Kualitas Layanan Gap 5 .....	II-7
2.1.6 Customer Satisfaction Index .....	II-8
2.1.7 Importance Performance Analysis .....	II-9
2.1.8 Quality Function Deployment .....	II-10
2.2 Penelitian Terkait dan Kebaruan Penelitian .....	II-13
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>III-1</b>
3.1 Persiapan dan Perancangan .....	III-2
3.1.1 Tinjauan Literatur .....	III-2
3.1.2 Objek Penelitian.....	III-2
3.2 Penyebarab Kuesioner dan Pengumpulan Data.....	III-2
3.2.1 Uji Kecukupan Data .....	III-3
3.2.2 Uji Validitas Data .....	III-4
3.2.3 Uji Reliabilitas Data .....	III-5
3.3 Analisis dan Pembahasan .....	III-5
3.3.1 Perhitungan Nilai Kesenjangan Layanan.....	III-6
3.3.2 Penentuan Prioritas Atribut Layanan yang Perlu Diperbaiki .....	III-7
3.3.3 Penentuan Prioritas Usulan Perbaikan Layanan .....	III-9
3.3.4 Kesimpulan dan Saran .....	III-12

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>IV-1</b>
4.1 Persiapan dan Perancangan .....	IV-1
4.1.1 Tinjauan Literatur .....	IV-1
4.1.2 Objek Penelitian.....	IV-1
4.2 Penyebarab Kuesioner dan Pengumpulan Data.....	IV-2
4.2.1 Uji Kecukupan Data .....	IV-3
4.2.2 Uji Validitas Data .....	IV-3
4.2.3 Uji Reliabilitas Data .....	IV-4
4.3 Analisis dan Pembahasan .....	IV-5
4.3.1 Perhitungan Nilai Kesenjangan Layanan.....	IV-5
4.3.2 Penentuan Prioritas Atribut Layanan yang Perlu Diperbaiki .....	IV-9
4.3.3 Penentuan Prioritas Usulan Perbaikan Layanan .....	IV-13
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran .....	V-3
<b>DAFTAR REFERENSI</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Customer Satisfaction Index.....	II-8
Tabel 2.2 Kriteria Kepuasan Pengguna.....	II-8
Tabel 2.3 Simbol Matriks Relasi.....	II-12
Tabel 2.4 Simbol Korelasi Teknis.....	II-13
Tabel 2.5 Simbol Arah Peningkatan .....	II-13
Tabel 2.6 Penelitian Terkait dan Kebaruan Penelitian.....	II-14
Tabel 3.1 Skala Likert Kuesioner Layanan Program Organisasi Penggerak.....	III-3
Tabel 3.2 Kriteria Derajat Validitas .....	III-4
Tabel 3.3 Kriteria Derajat Reliabilitas .....	III-5
Tabel 3.4 Diagram Kepentingan .....	III-8
Tabel 4.1 Atribut Layanan Program Organisasi Penggerak.....	IV-1
Tabel 4.2 Uji Validitas Data .....	IV-3
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Data.....	IV-4
Tabel 4.4 Nilai Kesenjangan .....	IV-5
Tabel 4.5 Nilai Kesenjangan Berdasarkan Dimensi Kualitas .....	IV-6
Tabel 4.6 Dimensi Customer Satisfaction Index.....	IV-7
Tabel 4.7 Nilai Kinerja dan Nilai Kepentingan .....	IV-9
Tabel 4.8 Atribut Kuadran A ( <i>Concentrate Here</i> ).....	IV-11
Tabel 4.9 Atribut Kuadran C ( <i>Low Priority</i> ) .....	IV-12
Tabel 4.10 Atribut Kuadran D ( <i>Possible Overkill</i> ) .....	IV-12
Tabel 4.11 Kebutuhan dan Keinginan Pengguna.....	IV-14

Tabel 4.12 Matriks Perencanaan .....	IV-15
Tabel 4.13 Persyaratan Teknis .....	IV-16
Tabel 4.14 Matriks Relasi .....	IV-16
Tabel 4.15 Korelasi Teknis .....	IV-17
Tabel 4.16 Matriks Teknis .....	IV-17



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Yayasan Sakata Innovation Center .....	II-1
Gambar 2.2 Daftar Hadir Peserta Program Organisasi Penggerak .....	II-2
Gambar 2.3 <i>Framework</i> Konseptual Sistem Informasi .....	II-3
Gambar 2.4 Model Service Quality .....	II-5
Gambar 2.5 Kuadran Kepentingan Model Importance Performance Analysis....	II-9
Gambar 2.6 Model House of Quality .....	II-11
Gambar 3.1 Tahapan Metodologi Penelitian .....	III-1
Gambar 4.1 Kuadran Kepentingan Layanan Program Organisasi Penggerak .	IV-10
Gambar 4.2 House of Quality Program Organisasi Penggerak.....	IV-18

## DAFTAR RUMUS

Persamaan 3.1 Uji Kecukupan Data.....	III-3
Persamaan 3.2 Uji Validitas Data .....	III-4
Persamaan 3.3 Uji Reliabilitas Data.....	III-5
Persamaan 3.4 Nilai Persepsi .....	III-6
Persamaan 3.5 Nilai Harapan.....	III-6
Persamaan 3.6 Nilai Kesenjangan.....	III-6
Persamaan 3.7 Nilai Customer Satisfaction Index .....	III-7
Persamaan 3.8 Nilai Kepentingan .....	III-7
Persamaan 3.9 Nilai Rata-rata Kinerja.....	III-8
Persamaan 3.10 Nilai Rata-rata Kepentingan .....	III-8
Persamaan 3.11 Nilai <i>Improvement Ratio</i> .....	III-10
Persamaan 3.12 Nilai <i>Raw Weight</i> .....	III-10
Persamaan 3.13 Nilai <i>Normalized Raw Weight</i> .....	III-10
Persamaan 3.14 Nilai <i>Contribution</i> .....	III-11
Persamaan 3.15 Nilai <i>Normalized Contribution</i> .....	III-11