

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK MENGUKUR
TINGKAT KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL**

(Studi Kasus : PT.Malacca Trust Wuwungan Insurance)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Jurusan Teknik Informatika

Oleh

ERYANTO SYOFYAN

10751000348



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2014

LEMBAR PENGESAHAN

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK MENGUKUR TINGKAT KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

TUGAS AKHIR

Oleh :

ERYANTO SYOFYAN
10751000348

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Teknik Informatika
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Di Pekanbaru, pada tanggal, 25 Agustus 2014

Pekanbaru, 25 Agustus 2014

Mengesahkan,

Ketua Jurusan

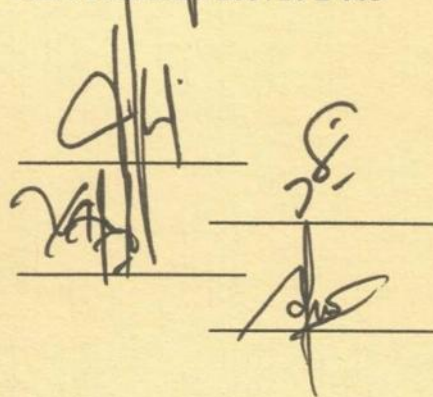


Dra. Hj. Yenta Morena, M.Si
NIP. 19601125 198503 2 002

Elin Haerani, S.T, M.Kom
NIP. 19810523 200710 2 003

DEWAN PENGUJI

Ketua : Elin Haerani, S.T, M.Kom
Sekretaris : Jasril, S.Si, M.Sc
Anggota I : Novi Yanti, S.T, M.Kom
Anggota II : Muhammad Affandes, M.T



**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK MENGUKUR
TINGKAT KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* (Studi Kasus : PT.Malacca Trust
Wuwungan Insurance)**

ERYANTO SYOFYAN
10751000348

Tanggal Sidang : 25 Agustus 2014

Periode Wisuda : November 2014

Jurusan Teknik Informatika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Kualitas suatu produk atau jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya, ada 5 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), empati (*emphaty*) dan daya tanggap (*responsiveness*). PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan di bidang asuransi mempunyai permasalahan yang berkaitan dengan peningkatan mutu kualitas pelayanan. Akan tetapi perusahaan mengalami kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanannya. Salah satunya adalah berkaitan dengan kinerja para karyawan, solusinya adalah dengan membangun sistem pendukung keputusan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual*. Data masukan system berupa data jawaban quisioner yang di berikan oleh nasabah dalam bentuk harapan nasabah dan kenyataan pelayanan perusahaan, hasil jawaban quisioner nasabah setiap bulannya akan dilakukan perhitungan *servqual* guna mengetahui kualitas pelayanan. Aplikasi dibangun dengan bahasa pemrograman PHP dan databasanya MySQL. Berdasarkan hasil uji coba menggunakan *blackbox*, keluaran yang dihasilkan sistem sesuai dengan yang telah dianalisa dan hasil perhitungan oleh sistem sesuai dengan perhitungan secara manual.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalammu'alaikumwrwb.

Alhamdulillah rabbi'l' alamin, penulis ucapkan sebagai tanda syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, atas segala karunia dan rahmat yang diberikannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam terucap buat junjungan Baginda Rasulullah Muhammad Sallahu wa'alaihi wasallam, karena jasa Beliau kita bisa menikmati zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan pada jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulisan dan penyusunan laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dra. Hj. Yenita Morena, M.Si, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Elin Haerani, S.T, M.Kom, selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Terima kasih banyak Ibu atas dukungan, arahan, dan saran yang berharga serta semangat yang Ibu berikan kepada penulis.
4. Bapak Jasril, S.Si, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir. Terima kasih banyak atas nasehat, kebaikan-kebaikan, kesabaran, dan pengorbanan yang Bapak berikan kepada penulis.
5. Ibu Novi yanti, S.T, M.Kom, Bapak Muhammad Affandes, M.T, selaku dosen penguji, terimakasih juga untuk ilmu-ilmunya, saran-sarannya,

perbaikan-perbaikannya, dan masukan yang Bapak/Ibu berikan untuk penyempurnaan laporan ini juga.

6. Bapak Muhammad Affandes, M.T selaku Koordinator tugas akhir.
7. Seluruh dosen Jurusan Teknik Informatika UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada Saya selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Teknik Informatika.
8. Terima kasih buat orang tuaku tercinta yang telah memberikan doa, semangat juang hidup yang tiada akhir untuk keberhasilan anak-anaknya, yang telah memberi pelajaran untuk jujur, bekerja keras dan mengalah, minta maaf karena belum bisa membahagiakan Ibu dan ayah.
9. Terimakasih untuk adikku tercinta yang telah membantu dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, terima kasih atas supportnya.
10. Terimakasih buat kak Romi yang telah memberikan semangat dan motivasi belajar yang tinggi dan semangat juang hidup yang tiada akhir demi keberhasilan saya.
11. Trimakasih Buat PA saya, Ibu Luh Kesuma Wardhani, S.T ,M.T , yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama ini.
12. Terimakasih buat Jadno, Joko, Yadi, Hendra, Imam, Zainal yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Terima kasih buat teman-teman seperjuang selama mengerjakan tugas akhir ini Hallend, Abdurrahman, Fairuz yang telah memberi semangat untuk terus bangkit hingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan
14. Terimakasih buat teman-teman seperjuangan di Jurusan Teknik Informatika TIF D (Joko Nuryanto, Agustin Kurnia Sari, Nuriyadi, Jadno, Zainal Mujahidin, Hendra Arifin Siregar, Jaya, Leo , Fadli, Rizki, Anhar, Aya, Tiwi, Sonya, imelda, Fidya, Saidil, Dimas, Vera, Roslina, Yoni, Mutoharoh, Dewi, Arif, M Zia, Fredi, Suprianto, Khairul Bakri, Herman, Budi, Batri, M.Ikhsan) atas saran, kritik dan diskusi yang sangat membangun

15. Terimakasih juga buat teman-teman seangkatan dan seperjuangan di Jurusan Teknik Informatika TIF 07
16. Terimakasih juga buat adik-adik dan kakak-kakak jurusan TIF yang sama-sama sedang mengerjakan tugas akhir.
17. Terimakasih Kepada Staf Karyawan dan Karyawati Jurusan Teknik Informatika UIN Susqa Riau.
18. Seluruh pihak yang belum penulis cantumkan, terima kasih atas dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini. Akhirnya, penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Wassalamu'alaikum. wr. wb.

Pekanbaru, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL LAPORAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-3
1.3 Batasan Masalah	I-3
1.4 Tujuan Penelitian	I-4
1.5 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 Konsep Dasar Sistem	II-1
2.1.1 Definisi Sistem	II-1
2.1.2 Pendekatan Dalam Pendefinisian	II-1
2.2 Sistem Pendukung Keputusan	II-2
2.2.1 Definisi Sistem Pendukung Keputusan	II-2
2.2.2 Karakteristik Pendukung Keputusan	II-2
2.2.3 Proses Pengambilan Keputusan	II-3

2.2.4	Komponen-komponen SPK	II-3
2.2.4.1	Subsistem Managemen Data	II-4
2.2.4.2	Subsistem Managemen Model	II-5
2.2.4.3	Subsistem Dialog	II-5
2.3	Defenisi Kualitas Jasa	II-6
2.3.1	Pengertian Kamera Digital	II-7
2.4	Metode SERVQUAL (Service Quality)	II-7
2.5	Pengukuran SERVQUAL (Service Quality)	II-10
2.6	Pemograman PHP	II-13
2.7	MySQL	II-15
2.8	XAMPP	II-15
2.9	Mozilla Firefox	II-16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		III-1
3.1	Pengamatan Pendahuluan	III-2
3.2	Studi Pustaka.....	III-2
3.3	Wawancara.....	III-2
3.4	Analisa	III-2
3.4.1	Analisa sistem	III-3
3.5	Perancangan	III-3
3.5.1	Perancangan Basis Data	III-4
3.5.2	Perancangan Subsistem Model	III-4
3.5.3	Perancangan Struktur Menu	III-4
3.5.4	Perancangan Antar Muka (<i>Interface</i>)	III-4
3.6	Implementasi	III-4
3.7	Pengujian	III-5
3.8	Kesimpulan dan Saran	III-5
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN		IV-1
4.1	Analisa Sistem	IV-1
4.1.1	Permasalahan Sistem Lama	IV-1
4.1.2	Analisa Sistem Baru	IV-2
4.1.2.1	Sub Sistem Basis Data (<i>Entity Relationship</i>)	

<i>Diagram</i>)	IV-5
4.1.2.2 Subsistem Model	IV-8
4.1.2.2.1 Arsitektur Model Sistem.....	IV-8
4.1.2.2.2 Langkah – Langkah Penyelesaian Metode Servqual	IV-10
4.1.2.2.2.1 Perhitungan servqual berdasarkan pertanyaan	IV-11
4.1.2.2.2.2 Perhitungan servqual berdasarkan dimensi.....	IV-13
4.1.2.3 Subsistem Dialog.....	IV-16
4.1.2.3.1 Diagram Kontek (<i>Context Diagram</i>).....	IV-16
4.1.2.3.2 Data Flow Diagram.....	IV-18
4.2 Perancangan Database	IV-21
4.3 Bagan Alir Sistem (<i>Flow Chart System</i>)	IV-25
4.4 Psoudocode Sistem	IV-28
4.4.1 Psoudocode Metode Servqual Pada Atribut	IV-29
4.4.2 Psoudocode Metode Servqual Pada Dimensi	IV-29
4.5 Perancangan Struktur Menu	IV-30
4.6 Perancangan Antar Muka Sistem	IV-32
BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	V-1
5.1 Implementasi Sistem	V-1
5.1.1 Lingkungan implementasi	V-1
5.2 Hasil Implementasi	V-1
5.2.1 Hasil Implementasi Modul	V-1
5.2.1.1 Form Login Sistem	V-2
5.2.1.2 Form Informasi Data Login Pengguna.....	V-3
5.2.1.3 Form Informasi Data Dimensi	V-4
5.2.1.4 Form Infomasi Data Pertanyaan.....	V-6
5.2.1.5 Form Informasi Data Nasabah	V-7
5.2.1.6 Form Proses Registrasi Nasabah	V-9
5.2.1.7 Form Informasi Data Status Registrasi Nasabah.....	V-9

5.2.1.8 Form Informasi Nasabah Registrasi Aktif	V-11
5.2.1.9 Form Informasi Nasabah Registrasi Tidak Aktif	V-11
5.2.1.10 Form Proses Jawab Quissioner	V-12
5.2.1.11 Form Arsip Jawaban Quissioner	V-13
5.2.1.12 Form Informasi Data Hasil Quissioner	V-13
5.2.1.13 Form Informasi Perhitungan Metode Servqual Pada Atribut Pertanyaan.....	V-14
5.2.1.14 Form Informasi Perhitungan Metode Servqual Pada Dimensi	V-15
5.2.1.15 Form Laporan Data Dimensi.....	V-16
5.2.1.16 Form Laporan Data Pertanyaan.....	V-17
5.2.1.17 Form Laporan Data Nasabah.....	V-17
5.2.1.18 Form Laporan Data Hasil Quisioner Nasabah	V-18
5.2.1.19 Form Laporan Data Perhitungan Servqual pada Pertanyaan	V-18
5.2.1.20 Form Laporan Data Perhitungan Servqual pada Dimensi	V-19
5.3 Pengujian Sistem	V-19
5.3.1 Lingkungan Pengujian	V-19
5.3.2 Identifikasi Pengujian	V-20
5.3.3 Kuesioner Penelitian	V-20
5.3.4 Kesimpulan Pengujian	V-21
BAB VI PENUTUP	VI-1
6.1 Kesimpulan	VI-1
6.2 Saran	VI-1
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	