



LAPORAN SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMESANAN JASA
LAUNDRY DI SUPER LAUNDRY BERBASIS WEB DENGAN
MENGUNAKAN METODE SURVQUAL UNTUK
MENGANALISA KEPUASAN PELANGGAN**

CHOIRIDA PUJI ERWANTI

NIM. 201853066

DOSEN PEMBIMBING

NANIK SUSANTI, S.KOM., M.KOM

PUTRI KURNIA HANDAYANI, S.KOM., M.KOM

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMESANAN JASA LAUNDRY DI SUPER LAUNDRY BERBASIS WEB DENGAN MENGUNAKAN METODE SURVQUAL UNTUK MENGANALISA KEPUASAN PELANGGAN

CHOIRIDA PUJI ERWANTI

NIM. 201853066

Kudus, 29 Juli 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Nanik Susanti, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0608088201

Pembimbing Pendamping,

α. h.



Putri Kurnia Handayani, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0610128601

Mengetahui

Koordinator Skripsi/Tugas Akhir



Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0004047501

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMESANAN JASA LAUNDRY DI SUPER LAUNDRY BERBASIS WEB DENGAN MENGGUNAKAN METODE SURVQUAL UNTUK MENGANALISA KEPUASAN PELANGGAN

CHOIRIDA PUJI ERWANTI

NIM. 201853066

Menyetujui,

Ketua Penguji,



Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0627018502

Anggota Penguji I,



Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0004047501

Anggota Penguji II,



Supriyono, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0602017901

Mengetahui



Rekan Fakultas Teknik
Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0608047901

Plt. Ka. Program Studi Sistem Informasi



Dr. Ir. Muhammad Arifin, S. Kom., M. Kom.
NIDN. 0621048301

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Choirida Puji Erwanti
NIM : 2018-53-066
Tempat & Tanggal Lahir : Kudus, 21 Juni 2000
Judul Skripsi : Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Jasa Laundry Di Super Laundry Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Survqual Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagian dari skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam skripsi ini dengan cara penulisan referensi yag sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus,



Yang memberi pernyataan,


Choirida Puji Erwanti

NIM. 201853066

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMESANAN JASA LAUNDRY DI SUPER LAUNDRY BERBASIS WEB DENGAN MENGGUNAKAN METODE SURVQUAL UNTUK MENGANALISA KEPUASAN PELANGGAN

Nama mahasiswa : Choirida Puji Erwanti

NIM : 2018-53-066

Pembimbing :

1. Nanik Susanti, S.Kom., M.Kom., MOS
2. Putri Kurnia Handayani, S.Kom., M.Kom

RINGKASAN

Pengolahan data dan informasi secara efektif dan efisien adalah hal penting yang dibutuhkan bagi setiap perusahaan atau suatu instansi untuk meningkatkan produktifitas. Super Laundry merupakan salah satu bisnis yang berada di kota Kudus tepatnya ada di Jl. Patimura No.12 Desa Mlati Kidul Kec. Kota. Kab Kudus. Super Laundry ini memiliki tempat yang strategis dikarenakan dekat dengan perkantoran dan kost anak kuliahan Dalam menjalankan bisnis laundry saat ini Super Laundry mengalami beberapa kendala dilapang seperti inovasi yang sulit didapatkan lantaran semua karyawan dan pemilik ikut bekerja untuk menyelesaikan pesanan dari pelanggan sehingga pemilik Super Laundry sendiri tidak ada waktu untuk mencoba kreasi baru ataupun mengumpulkan saran dan kritik dari setiap pelanggannya, dan juga pengelolaan data pemesanan dan pelanggan yang belum terkomputerisasi atau belum terdata dengan rapi, dalam pelaporan pemasukan misalnya sering terjadi *missing* data sebab nota – nota yang dibuat oleh pemilik Super Laundry dituliskan dalam sebuah nota yang terkadang nota tersebut hilang atau rusak berakibatkan perekapan laporan pemasukan harian dari Super Laundry terhambat. Maka dibutuhkan sebuah metode servqual untuk mengolah kritik dan saran dari pelanggan dalam bentuk kuisioner dan diberikan ketika sudah selesai transaksi pemesanan pelanggan dan dikembangkan berbasis website dengan bahasa pemrograman PHP dan kelola database menggunakan MySQL.

Kata Kunci : *Laundry, Metode Servqual, PHP, MySql , Pemesanan dan Penilaian*

**MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM FOR ORDERING LAUNDRY
SERVICES AT WEB-BASED SUPER LAUNDRY USING SURVQUAL
METHOD TO ANALYZE CUSTOMER SATISFACTION**

Name of student : Choirida Puji Erwanti

NIM : 2018-53-066

Advisor :

1. Nanik Susanti, S.Kom., M.Kom., MOS
2. Putri Kurnia Handayani, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

Processing data and information effectively and efficiently is an important thing that is needed for every company or an agency to increase productivity. Super Laundry is a business located in the city of Kudus, precisely on Jl. Patimura No. 12 Desa Mlati Kidul Kec. City. Kudus Regency. Super Laundry has a strategic location because it is close to offices and boarding houses for college students. In running the laundry business, Super Laundry is currently experiencing several problems in the field, such as innovations that are difficult to obtain because all employees and owners work to complete orders from customers so that the Super Laundry owner himself does not have time to try new creations or collect suggestions and criticisms from each customer, as well as management of ordering and customer data that has not been computerized or has not been recorded neatly, in income reporting, for example, missing data often occurs because the notes made by Super Laundry owners are written down in a note that sometimes the note is lost or damaged causing the daily income report preparation from Super Laundry to be hampered. So a servqual method is needed to process criticism and suggestions from customers in the form of a questionnaire and is given when a customer order transaction is completed and developed on a website-based basis with the PHP programming language and manage databases using MySql.

Keywords: *Laundry, Servqual Method, PHP, MySql, Ordering and Assessment*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT karena karunia-Nya penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan laporan Skripsi dengan judul “Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Jasa Laundry Di Super Laundry Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Survqual Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan”.

Tujuan dari penulis laporan Skripsi merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Sistem Informasi S-1 pada Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.

Dengan bimbingan, dorongan semangat dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Dr. Ir. Muhammad Arifin, S. Kom., M. Kom. selaku Plt. Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Nanik Susanti S.Kom., M.Kom selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya penulisan laporan skripsi ini.
5. Ibu Putri Kurnia Handayani, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya penulisan laporan skripsi ini.
6. Bapak Yudie Irawan S.Kom., M.Kom., MTA selaku koordinator Skripsi.
7. Bapak dan ibu dosen Sistem Informasi yang senantiasa memberi ilmu kepada penulis.
8. Bapak Budi Utomo selaku Pemilik Super Laundry yang telah membimbing dan memeberikan pengarahan selama pelaksanaan penelitian skripsi dan semua pegawai yang telah memberikan data dan

informasi kepada penulis untuk penyusunan laporan ini.

9. Orang tua penulis, yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, dan do'a sehingga dapat memberi penulis semangat untuk dapat menyelesaikan Skripsi.
10. Keluarga besar Program Studi Sistem Informasi Angkatan tahun 2018 yang telah memberikan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

Hanya Allah adalah Maha Sempurna, tiada yang sempurna dari karya manusia. Akan tetapi, semoga dengan hidayah dan inayahnya yang diberikan Allah SWT kita dapat menjadikan apa yang kita perbuat mendapatkan ridhoNya. Amin.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun diperlukan untuk memperbaiki kedepannya.

Terakhir, semoga ilmu penulis tuangkan dapat memberi banyak manfaat untuk banyak orang.

Kudus , 29 Juli 2024

Penulis

Choirida Puji Erwanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
RINGKASAN	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan.....	3
1.5. Manfaat.....	3
1.6. Metodologi Penelitian	4
1.7. Kerangka Pemikiran	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian yang Terkait.....	10
2.2. Tabel Perbandingan Penelitian.....	13
2.2. Landasan Teori	15
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen	15
2.2.2 Jasa	15
2.2.3 Laundry	15
2.2.4 Metode Servqual	15
2.2.5 Diagram Alir Dokumen (<i>Flow of Document</i>)	17
2.2.6 UML (<i>Unified Modelling Language</i>).....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Objek Penelitian	27
3.1.1 Denah Lokasi	27
3.1.2 Struktur Organisasi	27
3.2 Analisa Sistem.....	27
3.3 Analisa Sistem Baru	29

3.3.1.	Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak (Hardware)	29
3.3.2.	Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak (Software).....	30
3.3.3.	Analisa Kebutuhan Data dan Informasi	30
3.4	Perancangan Pemodelan Sistem.....	31
3.4.1.	Analisa Aktor Sistem	31
3.4.2	System Use Case Diagram.....	31
3.4.3.	Skenario Use Case (Flow Of Event)	33
3.4.4	Class Diagram	41
3.4.5	<i>Sequence</i> Diagram.....	46
3.4.6	<i>Activity Diagram</i>	51
3.4.7	<i>Statechart Diagram</i>	56
3.5	Rancangan Bisnis Data.....	62
3.5.1	Entitiy Relationship Diagram.....	62
3.5.2	Transformasi Tabel	69
3.5.3	Struktur Tabel.....	69
3.5.4	Relasi Tabel.....	75
3.5.5	Perancangan Desain Input dan Output.....	75
BAB IV		79
PEMBAHASAN DAN IMPLEMENTASI		79
4.1.	Tampilan Program	79
4.2.	Pengujian BlackBox Testing	81
4.2.1	Kesimpulan <i>Black Box Testing</i>	86
4.3.	Metode Survqual	87
BAB V		95
PENUTUP		95
5.1.	Kesimpulan.....	95
5.2.	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA		96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 3. 1 Lokasi Super Laundry	27
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Super Laundry.....	27
Gambar 3. 3 FOD Pemesanan Jasa Laundry.....	29
Gambar 3. 4 Sistem Use Case Pemesanan Jasa Laundry Di Super Laundry	33
Gambar 3. 5 Class User.....	41
Gambar 3. 6 Generalisasi Class User	42
Gambar 3. 7 <i>Class</i> Pemesanan	42
Gambar 3. 8 <i>Class</i> Item Pemesanan.....	43
Gambar 3. 9 <i>Class</i> Lokasi Pelanggan	43
Gambar 3. 10 <i>Class</i> Harga Jasa Laundry.....	43
Gambar 3. 11 Class Pembayaran	44
Gambar 3. 12 Class Pertanyaan	44
Gambar 3. 13 Class Penilaian	44
Gambar 3. 14 Class Bobot Jawaban.....	45
Gambar 3. 15 Class Diagram Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Jasa Laundry Di Super Laundry Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Survqual Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan.....	45
Gambar 3. 16 <i>Sequence</i> Diagram Kelola Pegawai Laundry	46
Gambar 3. 17 <i>Sequence</i> Diagram Kelola Daftar Harga Jasa	47
Gambar 3. 18 <i>Sequence</i> Diagram Kelola Daftar Pertanyaan Quesioner.....	47
Gambar 3. 19 <i>Sequence</i> Diagram Kelola Data Pelanggan.....	48
Gambar 3. 20 <i>Sequence</i> Diagram Kelola Lokasi Pelanggan.....	48
Gambar 3. 21 <i>Sequence</i> Diagram Kelola Pemesanan Pelanggan	49
Gambar 3. 22 <i>Sequence</i> Diagram Kelola Penjemputan dan Pengantaran Barang	49
Gambar 3. 23 <i>Sequence</i> Diagram Pembayaran	50
Gambar 3. 24 <i>Sequence</i> Diagram Penilaian Kepuasan Dengan Metode Servqual	50
Gambar 3. 25 <i>Sequence</i> Diagram Pelaporan Pengelolaan Laundry.....	51
Gambar 3. 26 <i>Activity</i> Diagram Kelola Pegawai Laundry	52
Gambar 3. 27 <i>Activity</i> Diagram Kelola Daftar Harga Jasa.....	52
Gambar 3. 28 <i>Activity</i> Diagram Kelola Daftar Pertanyaan Quesioner	53
Gambar 3. 29 <i>Activity</i> Diagram Kelola Data Pelanggan	53
Gambar 3. 30 <i>Activity</i> Diagram Kelola Lokasi Pelanggan.....	54
Gambar 3. 31 <i>Activity</i> Diagram Kelola Pemesanan Pelanggan.....	54
Gambar 3. 32 <i>Activity</i> Diagram Kelola Penjemputan & Pengantaran Barang	55
Gambar 3. 33 <i>Activity</i> Diagram Kelola Pembayaran Pelanggan	55
Gambar 3. 34 <i>Activity</i> Diagram Penilaian Kepuasan Dengan Metode Servqual.....	56
Gambar 3. 35 <i>Activity</i> Diagram Pelaporan Pengelolaan Laundry.....	56
Gambar 3. 36 <i>Statechart</i> Diagram Login	57
Gambar 3. 37 <i>Statechart</i> Diagram Logout.....	57
Gambar 3. 38 <i>Statechart</i> Diagram Simpan.....	57
Gambar 3. 39 <i>Statechart</i> Diagram Ubah	57
Gambar 3. 40 <i>Statechart</i> Diagram Hapus	58
Gambar 3. 41 <i>Statechart</i> Diagram Simpan.....	58

Gambar 3. 42 Statechart Diagram Ubah	58
Gambar 3. 43 Statechart Diagram Hapus.....	58
Gambar 3. 44 Statechart Diagram Simpan.....	59
Gambar 3. 45 Statechart Diagram Ubah	59
Gambar 3. 46 Statechart Diagram Hapus.....	59
Gambar 3. 47 Statechart Diagram Simpan.....	59
Gambar 3. 48 Statechart Diagram Ubah	60
Gambar 3. 49 Statechart Diagram Hapus.....	60
Gambar 3. 50 Statechart Diagram Simpan.....	60
Gambar 3. 51 Statechart Diagram Simpan.....	61
Gambar 3. 52 Statechart Diagram Ubah	61
Gambar 3. 53 Statechart Diagram Simpan.....	61
Gambar 3. 54 Statechart Diagram Bayar	61
Gambar 3. 55 Statechart Diagram Kirim	62
Gambar 3. 56 Statechart Diagram Simpan.....	62
Gambar 3. 57 Statechart Diagram Cetak.....	62
Gambar 3. 58 Menentukan Entitas.....	63
Gambar 3. 59 Menentukan Attribute Key (<i>primary key</i>).....	63
Gambar 3. 60 Relasi Antara Entitas Pemilik & Penilaian	63
Gambar 3. 61 Relasi Antara Entitas Pemilik & Bobot Jawaban.....	64
Gambar 3. 62 Relasi Antara Entitas Pemilik & Pertanyaan.....	64
Gambar 3. 63 Relasi Antara Entitas Pemilik & Harga Jasa	64
Gambar 3. 64 Relasi Antara Entitas Pegawai & Pemesanan	65
Gambar 3. 65 Relasi Antara Entitas Pegawai & Penilaian	65
Gambar 3. 66 Relasi Antara Entitas Pegawai & Pembayaran	65
Gambar 3. 67 Relasi Antara Entitas Pegawai & Item Pemesanan.....	66
Gambar 3. 68 Relasi Antara Entitas Pegawai & Lokasi Pelanggan.....	66
Gambar 3. 69 Relasi Antara Entitas Pelanggan & Pembayaran	66
Gambar 3. 70 Relasi Antara Entitas Pelanggan & Penilaian	67
Gambar 3. 71 Relasi Antara Entitas Pelanggan & Pemesanan	67
Gambar 3. 72 Relasi Antara Entitas Pelanggan & Item Pemesanan.....	67
Gambar 3. 73 Relasi Antara Entitas Pelanggan & Lokasi Pelanggan.....	68
Gambar 3. 74 Entity Relationship Diagram.....	68
Gambar 3. 75 Relasi Tabel.....	75
Gambar 3. 76 Desain Form Login	76
Gambar 3. 77 Desain Halaman Registrasi	76
Gambar 3. 78 Desain Halaman Data Pelanggan	77
Gambar 3. 79 Desain Halaman Data Pemesanan.....	77
Gambar 3. 80 Desain Halaman Data Pembayaran	78
Gambar 4. 1 Halaman Login Sistem.....	79
Gambar 4. 2 Halaman Registrasi Pelanggan.....	79
Gambar 4. 3 Halaman Data Pelanggan	80
Gambar 4. 4 Halaman Data Pemesanan	80
Gambar 4. 5 Halaman Data Pembayaran	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan penelitian dengan penelitian sebelumnya	13
Tabel 2. 2 Simbol Bagan Arus Dokumen	18
Tabel 2. 3 Notasi Bisnis Use Case	19
Tabel 2. 4 Notasi Use Case Diagram	19
Tabel 2. 5 Notasi Class Diagram.....	21
Tabel 2. 6 Notasi Sequence Diagram.....	21
Tabel 2. 7 Notasi Activity Diagram	23
Tabel 2. 8 Notasi Statechart Diagram	24
Tabel 2. 9 Simbol-simbol ERD	25
Tabel 3. 1 Aktifitas Sistem.....	31
Tabel 3. 2 Skenario Use Case Kelola Pegawai Laundry.....	34
Tabel 3. 3 Skenario Use Case Kelola Daftar Harga Jasa Cuci.....	34
Tabel 3. 4 Skenario Use Case Kelola Daftar Pertanyaan Quesioner	35
Tabel 3. 5 Skenario Use Case Kelola Data Pelanggan.....	36
Tabel 3. 6 Skenario Use Case Kelola Lokasi Pelanggan	36
Tabel 3. 7 Skenario Use Case Kelola Pemesanan Pelanggan	37
Tabel 3. 8 Skenario Use Case Kelola Penjemputan dan Pengantaran Barang.....	38
Tabel 3. 9 Skenario Use Case Kelola Pembayaran Pelanggan	39
Tabel 3. 10 Skenario Use Case Penilaian Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual.....	40
Tabel 3. 11 Skenario Use Case Pelaporan Pengelolaan Laundry	40
Tabel 3. 12 Struktur Tabel User	70
Tabel 3. 13 Struktur Tabel Pegawai.....	70
Tabel 3. 14 Struktur Tabel Harga Jasa	71
Tabel 3. 15 Struktur Tabel Pertanyaan.....	71
Tabel 3. 16 Struktur Tabel Bobot Jawaban.....	71
Tabel 3. 17 Struktur Tabel Pelanggan.....	72
Tabel 3. 18 Struktur Tabel Lokasi Pelanggan.....	72
Tabel 3. 19 Struktur Tabel Pemesanan	73
Tabel 3. 20 Struktur Tabel Item Pemesanan	73
Tabel 3. 21 Struktur Tabel Pembayaran.....	74
Tabel 3. 22 Struktur Tabel Penilaian.....	74
Tabel 4. 1 Skenario Test Case Data Kelola Harga Jasa Cuci.....	83
Tabel 4. 2 Identifikasi Test Case.....	83
Tabel 4. 3 Identifikasi Value Test	83
Tabel 4. 4 Skenario Test Case Kelola Data Pelanggan.....	85
Tabel 4. 5 Identifikasi Test Case.....	85
Tabel 4. 6 Identifikasi Value Case	86
Tabel 4. 7 Nilai Survqual Keseluruhan	77
Tabel 4. 8 Ranking GAP keseluruhan.....	79

Tabel 4. 9 Nilai GAP Dimensi Kualitas Pelayanan	80
Tabel 4. 10 Perhitungan kualitas pelayanan semua dimensi.....	81

