



LAPORAN SKRIPSI

**PENERAPAN METODE CSAT UNTUK ANALISA KEPUASAN
PELANGGAN PADA PENYEWAAN JASA WEDDING
ORGANIZER BERBASIS WEB PORTAL**

VERDA NUR SHANTI

NIM. 201953064

DOSEN PEMBIMBING

YUDIE IRAWAN, S.KOM, M.KOM

NOOR LATIFAH, S.KOM, M.KOM

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

PENERAPAN METODE CSAT UNTUK ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PADA PENYEWAAN JASA WEDDING ORGANIZER BERBASIS WEB PORTAL

VERDA NUR SHANTI
NIM. 201953064

Kudus, 30 Juli 2024

Pembimbing Utama,



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

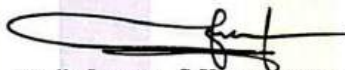
Menyetujui,

Pembimbing Pendamping,



Noor Latifah, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0618098701

Mengetahui,
Koordinator Skripsi



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

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN METODE CSAT UNTUK ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PADA PENYEWAAN JASA WEDDING ORGANIZER BERBASIS WEB PORTAL

VERDA NUR SHANTI
NIM. 201953064

Kudus, 30 Juli 2024

Menyetujui,

Ketua Penguji,



Supriyoho, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0602017901

Anggota Penguji I,



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

Anggota Penguji II,



Syafiq Muzid, S.T, M.Cs
NIDN. 0623068301

Mengetahui

Plt. Dekan Fakultas Teknik



Dr. Eko Hartanto, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0608047901

Plt. Ketua Program Studi Sistem Informasi



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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Verda Nur Shanti

NIM : 2019-53-064

Tempat & Tanggal Lahir : Kudus, 18 Mei 2001

Judul Skripsi : Penerapan Metode Csat Untuk Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Penyewaan Jasa Wedding Organizer Berbasis Web Portal

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 yang 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, 30 Juli 2024

Yang memberi pernyataan,

Verda Nur Shanti

NIM. 201953064

**PENERAPAN METODE CSAT UNTUK ANALISA KEPUASAN PELANGGAN
PADA PENYEWAAN JASA WEDDING ORGANIZER BERBASIS WEB
PORTAL**

Nama mahasiswa : Verda Nur Shanti

NIM : 2019-53-064

Pembimbing :

1. Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom., MTA., MOS.
2. Noor Latifah, S.Kom., M.Kom.

RINGKASAN

Wedding Organizer adalah suatu jasa yang memberikan pelayanan khusus secara pribadi yang bertujuan untuk membantu calon pengantin dan keluarga calon pengantin dari mulai perencanaan (planning) sampai tahap pelaksanaan. Alur bisnis wedding organizer pada umumnya diawali dari calon pengantin atau keluarga pengantin mencari informasi tentang beberapa paket-paket wedding yang ditawarkan oleh pemilik wedding organizer lalu ketika sudah memiliki kesepakatan paket yang akan diambil pelanggan diwajibkan untuk melakukan pembayaran minimal 30% dari total harga paketnya dan ketika acara selesai maka akan dilunasi. Wedding organizer sering melakukan perang harga, hal ini mengakibatkan kualitas wedding organizer tidak bisa profesional dikarenakan anggaran dalam acara yang diminimalkan dan hasil yang alakadarnya dan juga pemasaran wedding organizer saat ini masih manual dengan modal informasi dari teman atau kerabat hal ini menjadikan peluang wedding organizer yang baru memulai bisnis tidak memiliki pasar dikarenakan tidak ada riwayat pelanggan yang memakai jasanya dan tidak hanya itu pelanggan yang sudah memesan jasa wedding tidak dapat memberikan penilaian kepada jasa wedding yang dipakai hal tersebut sejatinya dibutuhkan sebagai tolak ukur jasa wedding tersebut rekomendasi atau tidak. Berdasarkan kendala tersebut maka ada sebuah solusi yaitu dengan penerapan sistem informasi manajemen berbasis web portal dengan penerapan metode CSAT dimana dapat dibuka disemua platform selama masih terkoneksi dengan internet dan juga dapat melihat penilaian dari pelanggan agar bisa memilih jasa wedding yang sesuai.

Kata kunci : *Sistem Informasi Manajemen, Wedding Organizer, Web Portal, Metode CSAT*

APPLICATION OF THE CSAT METHOD FOR ANALYZING CUSTOMER SATISFACTION IN WEB PORTAL-BASED WEDDING ORGANIZER RENTAL SERVICES

Name of student : Verda Nur Shanti

NIM : 2019-53-064

Advisor :

1. Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom., MTA., MOS.
2. Noor Latifah, S.Kom., M.Kom.

ABSTRACT

Wedding Organizer is a service that provides special personal services aimed at helping the bride and groom and the bride and groom's family from planning to the implementation stage. The flow of a wedding organizer business generally starts with the prospective bride or groom's family looking for information about several wedding packages offered by the wedding organizer owner, then when they have an agreement on the package to be taken, the customer is required to make a minimum payment of 30% of the total package price and when If the event is over, it will be paid in full. Wedding organizers often engage in price wars, this results in the quality of the wedding organizer not being professional because the budget for the event is minimized and the results are mediocre and also the marketing of the wedding organizer is currently still manual using information from friends or relatives, this creates a new opportunity for the wedding organizer starting a business does not have a market because there is no history of customers using its services and not only that, customers who have ordered wedding services cannot provide an assessment of the wedding services used, this is actually needed as a benchmark for whether the wedding service is a recommendation or not. Based on these obstacles, there is a solution, namely by implementing a web portal-based management information system with the application of the CSAT method which can be opened on all platforms as long as it is still connected to the internet and you can also see customer ratings so you can choose the appropriate wedding service.

Keywords: Management Information System, Wedding Organizer, Web Portal, CSAT Method

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT karena karunia-Nya penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan laporan Skripsi dengan judul “Penerapan Metode Csat Untuk Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Penyewaan Jasa Wedding Organizer Berbasis Web Portal”.

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. Bapak Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs., selaku Plt. Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Dr.Ir Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom. selaku Plt. Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Univeristas Muria Kudus.
4. Ibu Noor Latifah, S.Kom., M.Kom., selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya penulisan laporan skripsi ini.
5. Bapak Yudie Irawan S.Kom., M.Kom., MTA., selaku koordinator Skripsi dan sebagai pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya penulisan laporan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen Sistem Informasi yang senantiasa memberi ilmu kepada penulis.
7. Orang tua penulis, yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, dan do’a sehingga dapat memberi penulis semangat untuk dapat menyelesaikan Skripsi.
8. Keluarga besar Program Studi Sistem Informasi Angkatan tahun 2019 yang telah memberikan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

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 , 30 Juli 2024

Penulis

Verda Nur Shanti



DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
RINGKASAN	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xiv
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	3
1.7. KERANGKA PEMIKIRAN	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Yang Terkait	9
2.1. Landasan Teori	15
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen	15
2.2.2 Wedding Organizer	15
2.2.3 Customer Satisfaction Score (CSAT)	15
2.2.4 Diagram Alir Dokumen (Flow of Document)	17
2.2.5 UML (Unified Modelling Language)	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Objek Penelitian	25
3.1.1. Denah Lokasi objek 1	25
3.1.2. Struktur Organisasi objek 1	25
Gambar 3. 3 Lokasi Enter Management Kudus	26
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi Enter Management Kudus	27

Gambar 3. 5 Lokasi Swatantra Wedding Organizer	27
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi Swatantra Wedding Organizer.....	28
3.2 Analisa Sistem Lama	28
3.3. Analisa Sistem Baru	30
3.4. Perancangan Pemodelan Sistem	31
3.4.1. Analisa Aktor Sistem	31
3.4.2 Bussiness Use Case	32
3.4.3 System Use Case Diagram.....	33
3.4.4 Skenario Use Case (Flow Of Event)	33
3.4.5 Class Diagram.....	39
3.4.6 Sequence Diagram.....	43
3.4.7 Activity Diagram	49
3.4.8 Statechart Diagram	55
3.5. Rancangan Bisnis Data.....	60
3.5.1 Entitiy Relationship Diagram.....	60
3.5.2 Transformasi Tabel.....	65
3.5.3 Struktur Tabel	66
3.5.4 Relasi Tabel	69
3.5.5 Perancangan Desain Input dan Output	70
BAB IV	73
PEMBAHASAN DAN IMPLEMENTASI	73
4.1. Tampilan Program	73
4.2. Pengujian BlackBox Testing.....	75
BAB V PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	80
BIODATA PENULIS.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran	9
Gambar 2. 1 Penghitungan skor CSAT	16
Gambar 3. 1 Lokasi Wedding Organizer Kudus	25
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Wedding Organizer Kudus	26
Gambar 3. 3 Flow Of Document Pemesanan Wedding Organizer	29
Gambar 3. 4 <i>Bussiness Use Case</i> pemesanan jasa wedding organizer	33
Gambar 3. 5 Sistem Use Case Pemesanan Jasa Wedding Organizer	33
Gambar 3. 6 Class User	40
Gambar 3. 7 Generalisasi Class User	40
Gambar 3. 8 Class Mitra	40
Gambar 3. 9 Class Paket Mitra	41
Gambar 3. 10 Class Foto Paket	41
Gambar 3. 11 Class Biaya Kemitraan	41
Gambar 3. 12 Class Pemesanan	42
Gambar 3. 13 Class Pembayaran	42
Gambar 3. 14 Class Penilaian	42
Gambar 3. 15 Class Diagram Penerapan Metode Csat Untuk Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Penyewaan Jasa Wedding Organizer Berbasis Web Portal	43
Gambar 3. 16 Sequence Diagram Kelola Data Pengguna Sistem	44
Gambar 3. 17 Sequence Diagram Pengaturan Biaya Jasa Kemitraan	44
Gambar 3. 18 Sequence Diagram Registrasi Mitra Wedding Organizer	45
Gambar 3. 19 Sequence Diagram Kelola Data Mitra Wedding Organizer	46
Gambar 3. 20 Sequence Diagram Kelola Data Paket Wedding Organizer	46
Gambar 3. 21 Sequence Diagram Registrasi	47
Gambar 3. 22 Sequence Diagram Pemesanan Jasa Wedding Organizer	47
Gambar 3. 23 Sequence Diagram Pembayaran Pemesanan Jasa Wedding	48
Gambar 3. 24 Sequence Diagram Pembayaran Pemesanan Jasa Wedding	48
Gambar 3. 25 Sequence Diagram Pelaporan	49
Gambar 3. 26 Activity Diagram Kelola Data Pengguna Sistem	50
Gambar 3. 27 Activity Diagram Pengaturan Biaya Jasa Kemitraan	50
Gambar 3. 28 Activity Diagram Registrasi Mitra Wedding Organizer	51
Gambar 3. 29 Activity Diagram Kelola Data Mitra Wedding Organizer	51
Gambar 3. 30 Activity Diagram Kelola Data Paket Wedding Organizer	52
Gambar 3. 31 Activity Diagram Registrasi	52
Gambar 3. 32 Activity Diagram Pemesanan Jasa Wedding Organizer	53
Gambar 3. 33 Activity Diagram Pembayaran Pemesanan Jasa Wedding	54
Gambar 3. 34 Activity Diagram Penilaian CSAT Jasa Wedding	54
Gambar 3. 35 Activity Diagram Pelaporan	55
Gambar 3. 36 Statechart Diagram Login	55
Gambar 3. 37 Statechart Diagram Logout	55

Gambar 3. 38 Statechart Diagram Simpan	56
Gambar 3. 39 Statechart Diagram Ubah	56
Gambar 3. 40 Statechart Diagram Hapus	56
Gambar 3. 41 Statechart Diagram Simpan	56
Gambar 3. 42 Statechart Diagram Ubah	57
Gambar 3. 43 Statechart Diagram Hapus	57
Gambar 3. 44 Statechart Diagram Simpan	57
Gambar 3. 45 Statechart Diagram Ubah	57
Gambar 3. 46 Statechart Diagram Hapus	58
Gambar 3. 47 Statechart Diagram Simpan	58
Gambar 3. 48 Statechart Diagram Ubah	58
Gambar 3. 49 Statechart Diagram Hapus	58
Gambar 3. 50 Statechart Diagram Simpan	59
Gambar 3. 51 Statechart Diagram Ubah	59
Gambar 3. 52 Statechart Diagram Bayar	59
Gambar 3. 53 Statechart Diagram Simpan	59
Gambar 3. 54 Statechart Diagram Ubah	60
Gambar 3. 55 Statechart Diagram Hapus	60
Gambar 3. 56 Statechart Diagram Simpan	60
Gambar 3. 57 Menentukan Entitas	61
Gambar 3. 58 Menentukan Attribut Key (<i>primary key</i>)	61
Gambar 3. 59 Relasi Antara Entitas Super Admin & Biaya Kemitraan	61
Gambar 3. 60 Relasi Antara Entitas Super Admin & Pemesanan	62
Gambar 3. 61 Relasi Antara Entitas Pelanggan & Pemesanan	62
Gambar 3. 62 Relasi Antara Entitas Pelanggan & Penilaian	63
Gambar 3. 63 Relasi Antara Entitas Pelanggan & Pembayaran	63
Gambar 3. 64 Relasi Antara Entitas Admin WO & Pembayaran	63
Gambar 3. 65 Relasi Antara Entitas Admin WO & Paket Mitra	63
Gambar 3. 66 Relasi Antara Entitas Admin WO & Foto Paket	64
Gambar 3. 67 Relasi Antara Entitas Admin WO & Mitra	64
Gambar 3. 68 Entity Relationship Diagram	65
Gambar 3. 69 Relasi Tabel	69
Gambar 3. 70 Desain Form Login	70
Gambar 3. 71 Desain Halaman Registrasi Mitra	70
Gambar 3. 72 Desain Halaman Registrasi Pelanggan	71
Gambar 3. 73 Desain Halaman Utama Sistem	71
Gambar 3. 74 Desain Halaman Detail Paket	72
Gambar 3. 75 Desain Halaman Data Pemesanan	72
Gambar 4. 1 Halaman Login Sistem	73
Gambar 4. 2 Desain Halaman Registrasi Mitra	73
Gambar 4. 3 Desain Halaman Registrasi Pelanggan	74
Gambar 4. 4 Desain Halaman Utama Sistem	74

Gambar 4. 5 Desain Halaman Detail Paket	75
Gambar 4. 6 Desain Halaman Data Pemesanan	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan penelitian dengan penelitian sebelumnya.....	13
Tabel 2. 2 Simbol Bagan Arus Dokumen	17
Tabel 2. 3 Notasi Bisnis Use Case	18
Tabel 2. 4 Notasi Use Case Diagram	19
Tabel 2. 5 Notasi Class Diagram.....	20
Tabel 2. 6 Notasi Sequence Diagram	20
Tabel 2. 7 Notasi Activity Diagram	22
Tabel 2. 8 Notasi Statechart Diagram	23
Tabel 2. 9 Simbol-simbol ERD	23
Tabel 3. 1 Aktifitas Bisnis	32
Tabel 3. 2 Skenario Use Case Kelola Data Pengguna Sistem	34
Tabel 3. 3 Skenario Use Case Pengaturan biaya jasa kemitraan.....	34
Tabel 3. 4 Skenario Use Case Registrasi mitra wedding organizer	35
Tabel 3. 5 Skenario Use Case Kelola data mitra wedding organizer	35
Tabel 3. 6 Skenario Use Case Kelola data paket mitra wedding organizer	36
Tabel 3. 7 Skenario Use Case Registrasi pelanggan	37
Tabel 3. 8 Skenario Use Case Pemesanan jasa wedding organizer	37
Tabel 3. 9 Skenario Use Case Pembayaran pemesanan jasa wedding	38
Tabel 3. 10 Skenario Use Case Penilaian CSAT jasa wedding	38
Tabel 3. 11 Skenario Use Case Pelaporan	39
Tabel 3. 12 Struktur Tabel User	66
Tabel 3. 13 Struktur Tabel Kemitraan	66
Tabel 3. 14 Struktur Tabel Pemesanan	67
Tabel 3. 15 Struktur Tabel Pembayaran	67
Tabel 3. 16 Struktur Tabel Mitra	68
Tabel 3. 17 Struktur Tabel Paket Mitra.....	68
Tabel 3. 18 Struktur Tabel User	68
Tabel 3. 19 Struktur Tabel Penilaian.....	69
Tabel 4. 1 Pengujian BlackBox Testing	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Buku Bimbingan	81
Lampiran 2 : Berita Acara Seminar Proposal	83
Lampiran 3 : Surat Balasan.....	85
Lampiran 4 : Sertifikat Keterampilan Wajib	86
Lampiran 5 : Sertifikat ESQ	88
Lampiran 6 : Transkrip Nilai (Sementara)	89
Lampiran 7 : Bukti Pembayaran.....	90
Lampiran 8 : Bukti Turnitin.....	92

