



LAPORAN SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN MONITORING
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL PADA PO. KALINGGA JAYA BERBASIS *WEB*
RESPONSIF**

**KHOIRUL ANAM
NIM. 202053091**

**DOSEN PEMBIMBING
Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom
Noor Latifah, S.Kom., M.Kom**

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN MONITORING KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA PO. KALINGGA JAYA BERBASIS *WEB* RESPONSIF

**KHOIRUL ANAM
NIM. 202053091**

Kudus, 1 Agustus 2024

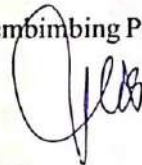
Menyetujui,

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



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

Mengetahui,

Koordinator Skripsi



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

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN MONITORING KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA PO. KALINGGA JAYA BERBASIS *WEB* RESPONSIF

KHOIRUL ANAM
NIM. 202053091

Kudus, 1 Agustus 2024

Menyetujui,

Ketua Penguji,



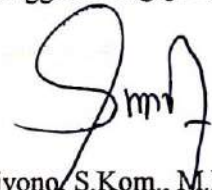
Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0621048301

Anggota Penguji I,



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

Anggota Penguji II,



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

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik



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

Plt. Kaprodi Sistem Informasi



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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khoirul Anam

NIM : 202053091

Tempat & Tanggal Lahir : Jepara, 5 September 2000

Judul Skripsi/Tugas Akhir* : Sistem Informasi Manajemen Dan Monitoring
Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode
Servqual Pada Po. Kalingga Jaya Berbasis *Web*
Responsif

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam 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, 1 Agustus 2024

Yang memberi pernyataan,



Khoirul Anam
NIM. 202053091

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN MONITORING KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA PO. KALINGGA JAYA BERBASIS *WEB RESPONSIF*

Nama mahasiswa : Khoirul Anam

NIM : 202053091

Pembimbing :

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

RINGKASAN

PO Kalingga Jaya adalah perusahaan otobus yang telah berdiri sejak tahun 2016, dengan lokasi di Jl Raya Bogor, Area Sawah, Daren, Kec. Nalumsari, Kabupaten Jepara. Perusahaan ini melayani penjualan tiket secara offline dengan jam operasional setiap hari dari pukul 09.00 hingga 21.00. Menghadapi peningkatan jumlah transaksi dan pelayanan yang membutuhkan inovasi, PO Kalingga Jaya menghadapi tantangan dalam manajemen penggajian karyawan yang kurang efisien atau terstruktur serta manajemen sewa bus yang belum terorganisir dengan baik. Oleh karena itu, dilakukan penelitian menggunakan metode *Servqual* untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dan merumuskan solusi yang mencakup pengembangan sistem penggajian yang lebih efisien serta sistem manajemen sewa bus yang lebih terorganisir. Diharapkan langkah-langkah ini dapat meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional PO Kalingga Jaya.

Kata Kunci: *Sistem, PO Kalingga Jaya, tiket, sewa bus, Servqual, web.*

MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM AND CUSTOMER SATISFACTION MONITORING USING SERVQUAL METHOD ON PO. KALINGGA JAYA WEB- BASED RESPONSIVE

Student Name : Khoirul Anam

Student Identity Number : 202053091

Supervisor :

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

ABSTRACT

PO Kalingga Jaya is a bus company that has been established since 2016, with a location on Jl Raya Bogol, Rice Field Area, Daren, Nalumsari District, Jepara Regency. The company serves offline ticket sales with operational hours every day from 09.00 to 21.00 Facing an increasing number of transactions and services that require innovation, PO Kalingga Jaya faces challenges in inefficient or structured employee payroll management as well as poorly organized bus rental management. Therefore, research was conducted using the Servqual method to evaluate customer satisfaction and formulate a solution that includes the development of a more efficient payroll system and a more organized bus rental management system. It is hoped that these steps can improve the quality of service and operational efficiency of PO Kalingga Jaya.

Keywords: *System, PO Kalingga Jaya, ticket, bus rental, Servqual, web.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan skripsi ini dengan judul "Sistem Informasi Manajemen Dan Monitoring Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Pada Po. Kalingga Jaya Berbasis Web Responsif". Sholawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang kami nantikan syafa'atnya di hari yaumul qiyamah.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu perjalanan panjang dalam menapaki dunia pendidikan tinggi dan merupakan bagian dari upaya memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana komputer di dalam program studi Sistem Informasi S-1 Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.

Dengan bimbingan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak, penulis dengan rendah hati mengucapkan penghargaan yang setinggi-tingginya atas terselesaikannya laporan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus, atas dedikasi dalam menjalankan dan mengembangkan institusi pendidikan yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengejar ilmu dan menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr. Eko Darmanto, S.Kom,M.Cs selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus, atas perhatian serta dukungan dalam menciptakan lingkungan akademik yang inspiratif.
3. Bapak Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom, selaku Plt. Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus, atas upaya dalam menyediakan wadah pembelajaran yang mendukung pengembangan ilmu pengetahuan dan mengizinkan serta mendukung keberlangsungan penelitian ini.
4. Bapak Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom., MTA, selaku koordinator Skripsi, atas bimbingan dan pengawasannya yang telah memberikan arah serta panduan dalam proses penyusunan laporan skripsi ini.

5. Ibu Putri Kurnia Handayani, M.Kom dan Bapak Yudie Irawan, S.Kom, M.Kom selaku pembimbing utama, yang dengan penuh kesabaran memberikan petunjuk, arahan, serta nasehat yang sangat berarti dalam perjalanan penyusunan laporan skripsi.
6. Ibu Noor Latifah, S.Kom, M.Kom selaku pembimbing pendamping, atas dukungan dan panduan yang memberikan kontribusi penting dalam merinci dan mengembangkan ide-ide dalam laporan skripsi.
7. Kepada pihak PO Kalingga Jaya Dareen yang sudah memberikan izin sauya untuk penelitian guna menyelesaikan skripsi saya.
8. Kepada dua orang yang paling berjasa dalam hidup saya terutama Ibu Sukmawati. Terimakasih telah tulus memberikan kasih sayang dan dukungan tanpa batas, baik dalam bentuk dukungan material maupun non-material. Segala pengorbanan, mulai dari waktu, tenaga, hingga dedikasi dan semangat Bapak dan Ibu, telah telah memberi dorongan bagi perkembangan dan pencapaian penulis. Semoga Allah SWT selalumenjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan aamiin.
9. Kepada cinta kasih saudara-saudara saya, terimakasih atas segala do'a, usaha, motivasi yang telah diberikan.
10. Teman-teman Prodi Sistem Informasi yang setia menemani kegundahan maupun keceriaan hari-hariku.
11. Terimakasih kepada kucing peliharaan Singa dan Jaguar yang selalu menemani dan menghibur penulis disaat putus asa.
12. Jodoh penulis, kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah dibumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata Bj. Habibie "Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat".
13. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan diri sendiri.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan laporan skripsi ini. Besar harapan penulis agar pembaca berkenan memberikan umpan balik berupa kritik dan saran. Semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun para pembaca.

Kudus, 1 Agustus 2024



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
RINGKASAN	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Metode Penelitian.....	4
1.6.1 Metode Pengumpulan Data	4
1.6.2 Metode Pengembangan Sistem.....	5
1.6.3 Metode Perancangan Sistem.....	6
1.7 Kerangka Pemikiran	8
1.8 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terkait	10
2.2 Tabel Perbandingan Penelitian Terkait	13
2.3 Landasan Teori	15
2.3.1 Pengertian Sistem	15
2.3.2 Pengertian Informasi	15
2.3.3 Pengertian Sistem Informasi	15
2.3.4 Pengertian Web	15
2.3.5 Pengertian Notifikasi.....	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 3. 1 Peta Lokasi PO Kalingga Jaya	28
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PO Kalingga Jaya.....	29
Gambar 3. 3 Flow Of Document Penjualan Tiket	32
Gambar 3. 4 <i>Flow Of Document</i> Penyewaan Bus.....	35
Gambar 3. 5 <i>Bussiness Use Case</i> Penjualan Tiket dan Sewa Bus	41
Gambar 3. 6 <i>Sistem Use Case</i> Penjualan Tiket dan Sewa Bus	42
Gambar 3. 7 Class User	50
Gambar 3. 8 Generalisasi dari Class User	51
Gambar 3. 9 Class Jenis Bus.....	51
Gambar 3. 10 Class Bus.....	51
Gambar 3. 11 Class Tiket Bus	52
Gambar 3. 12 Class Sewa Bus	52
Gambar 3. 13 Class Indikator Kepuasan.....	52
Gambar 3. 14 Class Parameter.....	53
Gambar 3. 15 Class Data Pelanggan.....	53
Gambar 3. 16 Class Pemesanan	53
Gambar 3. 17 Class Pembayaran	54
Gambar 3. 18 Class Penilaian Kepuasan	54
Gambar 3. 19 Class Item Penilaian.....	55
Gambar 3. 20 Class Diagram Sistem Informasi Manajemen dan Monitoring Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual pada PO Kalingga Jaya Berbasis Web Responsif	55
Gambar 3. 21 Sequence Diagram Kelola Data Pengguna Sistem	56
Gambar 3. 22 Sequence Diagram Kelola Data Jenis Bus.....	57
Gambar 3. 23 Sequence Diagram Kelola Data Bus.....	58
Gambar 3. 24 Sequence Diagram Kelola Data Tiket Bus	59
Gambar 3. 25 Sequence Diagram Kelola Data Sewa Bus	60
Gambar 3. 26 Sequence Diagram Kelola Parameter Penilaian.....	61
Gambar 3. 27 Sequence Diagram Kelola Data Pelanggan	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Tabel Perbandingan	13
Tabel 2. 3 Simbol <i>Flow Of Document</i> (Fod)	17
Tabel 2. 4 Simbol Bussiness <i>Use Case Diagram</i>	19
Tabel 2. 5 Simbol <i>Use Case Diagram</i>	20
Tabel 2. 6 Simbol <i>Class Diagram</i>	21
Tabel 2. 7 Simbol <i>Sequence Diagram</i>	23
Tabel 2. 8 Simbol <i>Activity Diagram</i>	24
Tabel 2. 9 Simbol <i>Statechart Diagram</i>	25
Tabel 2. 10 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i> (Erd)	26
Tabel 3. 1 Proses <i>Business Use Case Diagram</i>	38
Tabel 3. 2 Skenario Use Case Kelola Data Pengguna Sistem	43
Tabel 3. 3 Skenario Use Case Kelola Data Jenis Bus.....	44
Tabel 3. 4 Skenario Use Case Kelola Data Bus.....	44
Tabel 3. 5 Skenario Use Case Kelola Data Tiket Bus	45
Tabel 3. 6 Skenario Use Case Kelola Data Sewa Bus	45
Tabel 3. 7 Skenario Use Case Kelola Parameter Kepuasan.....	46
Tabel 3. 8 Skenario Use Case Kelola Parameter Penilaian	47
Tabel 3. 9 Skenario Use Case Kelola Data Pelanggan	47
Tabel 3. 10 Skenario Use Case Kelola Data Transaksi Pemesanan	48
Tabel 3. 11 Skenario Use Case Kelola Data Pembayaran	48
Tabel 3. 12 Skenario Use Case Penilaian Kepuasan Servqual	49
Tabel 3. 13 Skenario Use Case Pelaporan	50
Tabel 3. 14 Erd (Entity Relationship Diagram) Tabel Transformasi.....	89
Tabel 3. 15 Struktur Tabel User.....	90
Tabel 3. 16 Struktur Tabel Tiket Bus.....	90
Tabel 3. 17 Struktur Tabel Sewa Bus	91
Tabel 3. 18 Struktur Tabel Saran	91
Tabel 3. 19 Struktur Tabel Penjualan	92
Tabel 3. 20 Struktur Tabel Penilaian Kepuasan.....	92
Tabel 3. 21 Struktur Tabel Pembayaran	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	118
Lampiran 2	120
Lampiran 3	121
Lampiran 4	124
Lampiran 5	125
Lampiran 6	126
Lampiran 7	127

