



LAPORAN SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI LAYANAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* UNTUK MENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN
PADA GANESHA *PETSHOP* KUDUS BERBASIS *WEBSITE***

ANISA AFRIANA MELANI

NIM. 201853053

DOSEN PEMBIMBING

Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom.

Syafiul Muzid, S.T., M.Cs., MTA.

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

SISTEM INFORMASI LAYANAN KONSUMEN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* UNTUK MENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN PADA GANESHA *PETSHOP* KUDUS BERBASIS *WEBSITE*

ANISA AFRIANA MELANI

NIM. 201853053

Kudus, 13 Desember 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0606058801

Pembimbing Pendamping,



Syafiul Muzid, S.T., M.Cs., MTA

NIDN. 0623079301

Mengetahui,

Koordinator Skripsi,



Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0004047501

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM INFORMASI LAYANAN KONSUMEN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* UNTUK MENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN PADA GANESHA *PETSHOP KUDUS BERBASIS WEBSITE*

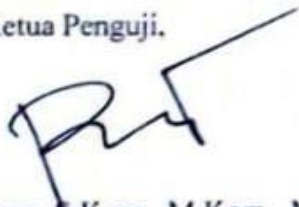
ANISA AFRIANA MELANI

NIM. 201853053

Kudus, 3 Februari 2025

Menyetujui,

Ketua Penguji,



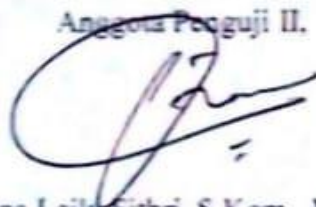
R. Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom., MTA
NIDN. 0607067001

Anggota Penguji I,



Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0606058801

Anggota Penguji II,



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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik,



Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs., MTA
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 : Anisa Afriana Melani
NIM : 201853053
Tempat & Tanggal lahir : Kudus, 25 Mei 2000
Judul Skripsi : Sistem Informasi Layanan Konsumen
Menggunakan Metode *Servqual* untuk Mengukur
Kepuasan Pelanggan pada Ganesha *Petshop*
Berbasis *Website*

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan 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, 31 Januari 2025

Yang memberi pernyataan,

Anisa Afriana Melani

NIM. 201853053

**SISTEM INFORMASI LAYANAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN
PADA GANESHA *PETSHOP* BERBASIS WEBSITE**

Nama Mahasiswa : Anisa Afriana Melani

NIM : 201853053

Pembimbing :

1. Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom
2. Syafiul Muzid, S.T., M.Cs., MTA

RINGKASAN

Ganesha *Petshop* ialah suatu usaha yang menyediakan jasa berupa pemasaran produk perlengkapan dan makanan yang dibutuhkan oleh hewan peliharaan hingga menawarkan jasa dokter hewan. Dalam menjalani proses bisnis yang berlangsung saat ini, Ganesha *Petshop* melakukan semua transaksi masih bersifat manual dan apa adanya dari proses penjualan barang sampai pemesanan jasa *grooming*. Ganesha *Petshop* belum pernah menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan hanya mempertimbangkan keluhan yang masuk melalui pesan singkat. Ketidakpuasan konsumen merupakan akibat dari kesenjangan antara persepsi dan kenyataan atas kinerja layanan yang diterima. Penggunaan metode *servqual* dengan menghitung dimensi-dimensi kualitas yang mendukung pengukuran pelayanan dalam mengembangkan kemajuan dalam pelayanan konsumen serta kesuksesan dalam peningkatan jasa suatu usaha. Metode ini membantu pemilik mengetahui nilai persepsi dan kenyataan konsumen terhadap pelayanan yang telah diterima.

Kata kunci : *Metode Servqual, Layanan Konsumen, Petshop, Kepuasan Konsumen, Web*

CUSTOMER SERVICE INFORMATION SYSTEM USING SERVQUAL METHOD TO MEASURE CUSTOMER SATISFACTION AT WEBSITE- BASED GANESHA PETSHOP

Student Name : Anisa Afriana Melani

NIM : 201853053

Supervisor :

3. Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom

4. Syafiul Muzid, S.T., M.Cs., MTA

ABSTRACT

Ganesha Petshop is a business that provides services in the form of marketing equipment and food products needed by pets to offer veterinary services. In carrying out the current business process, Ganesha Petshop conducts all transactions manually and as they are from the process of selling goods to ordering grooming services. Ganesha Petshop has never analyzed the quality of service provided to consumers and only considers complaints that enter through short messages. Consumer dissatisfaction is a result of the gap between perception and reality of the service performance received. The use of the servqual method by calculating the dimensions of quality that support service measurement in developing progress in consumer service and success in improving the services of a business. This method helps owners know the value of consumers' perceptions and reality of the services they have received.

Keywords: *Servqual Method, Consumer Service, Petshop, Consumer Satisfaction, Web*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT karena karunia-Nya penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan laporan Skripsi dengan judul “Sistem Informasi Layanan Konsumen Menggunakan Metode *Servqual* untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan pada Ganesha *Petshop* Berbasis *Website*”.

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 :

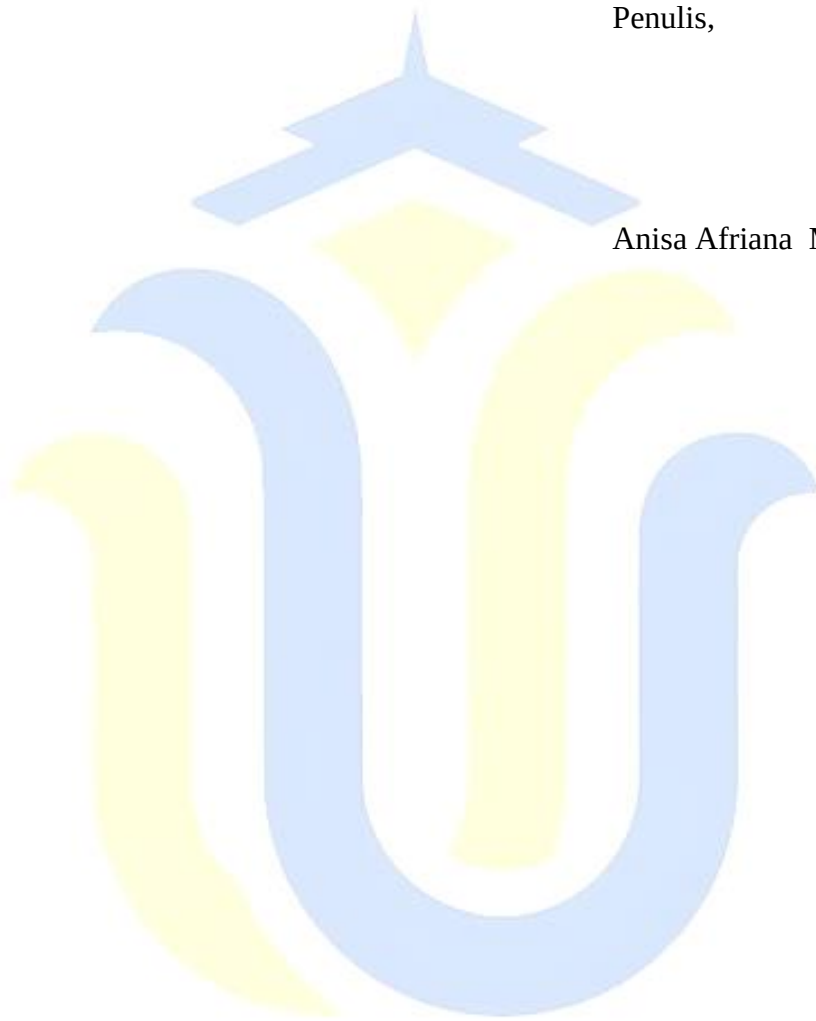
1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs., MTA selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom., MTA, selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penyusunan laporan skripsi ini.
4. Bapak Syafiul Muzid, S.T., M.Cs., MTA, selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penyusunan laporan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang senantiasa memberi ilmu kepada penulis.
6. Ganesha *Petshop* yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Orang tua penulis, yang selalu memberikan semangat, kasing sayang serta doa sehingga dapat memberi penulis semangat dalam pencapaian untuk dapat menyelesaikan Skripsi.
8. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi 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 , 31 Januari 2025

Penulis,

Anisa Afriana Melani



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
RINGKASAN	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terkait	6
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Sistem Informasi	9
2.2.2 Layanan Konsumen.....	9
2.2.3 Kepuasan Konsumen.....	10
2.2.4 Metode <i>Service Quality</i>	10
2.2.5 Bagan Alir Dokumen (<i>Flow of Document</i>).....	12
2.2.6 <i>Unified Modelling Language</i> (UML).....	12
2.2.7 ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	16
2.2.8 Tabel	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian.....	20
3.1.1 Tentang Ganesha <i>Petshop</i>	20
3.1.2 Denah Lokasi Ganesha <i>Petshop</i>	20
3.1.2 Struktur Organisasi Ganesha <i>Petshop</i>	21
3.2 Analisa Sistem Lama	21
3.2.1 Analisa Pelayanan <i>Grooming</i>	21
3.2.2 Analisa Penjualan Barang	4
3.3.3 Analisa Pemeriksaan Dokter Hewan.....	26

3.3	Analisa Sistem Baru.....	27
3.3.1	Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak (<i>Hardware</i>).....	27
3.3.2	Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak.....	28
3.3.3	Analisa Kebutuhan Data dan Informasi	28
3.4	Perancangan Pemodelan Sistem.....	28
3.4.1	Analisa Aktor Sistem	28
3.4.2	<i>Bussines Use Case Diagram</i>	29
3.4.3	Sistem <i>Use Case Diagram</i>	30
3.4.4	Skenario <i>Use Case</i>	31
3.4.5	<i>Class Diagram</i>	38
3.4.6	<i>Sequence Diagram</i>	46
3.4.7	<i>Activity Diagram</i>	55
3.4.8	<i>Statechart Diagram</i>	64
3.5	Rancangan Basis Data.....	72
3.5.1	<i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	72
3.5.2	Transformasi ERD	81
3.5.3	Struktur Tabel	82
3.5.4	Relasi Tabel	87
3.5.5	Perancangan Desain <i>Input</i> dan <i>Output</i>	87
BAB IV IMPLEMENTASI & PEMBAHASAN.....		91
4.1	Hasil dan Pembahasan	91
4.2	Implementasi Sistem.....	91
4.1.2	Implementasi Layar Antarmuka.....	91
4.1.3	Tampilan Program.....	91
4.3	Pengujian Sistem.....	103
4.3.1	<i>Black Box Testing</i>	104
BAB V PENUTUP		108
5.1	Kesimpulan	108
5.2	Saran	108
DAFTAR PUSTAKA		109
LAMPIRAN.....		110
BIODATA PENULIS		120