



LAPORAN SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT YOHOM SOLUTION INDONESIA DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL BERBASIS
WEB**

**CINDY ARI WIJAYA
NIM. 202153045**

DOSEN PEMBIMBING

**Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom
Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom**

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

**SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
YOHOM SOLUTION INDONESIA DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL BERBASIS WEB**

CINDY ARI WIJAYA

NIM. 202153045

Kudus, 13 Februari 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

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

NIDN. 0619067802

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

NIDN. 0621048301

Mengetahui,

Koordinator Skripsi

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

NIDN. 0619067802

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

**SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
YOHOM SOLUTION INDONESIA DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL BERBASIS WEB**

CINDY ARI WIJAYA

NIM. 202153045

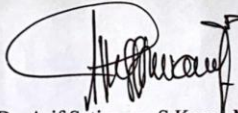
Kudus, 13 Februari 2025

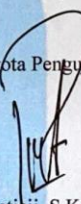
Menyetujui,

Ketua Penguji,

Anggota Penguji I,

Anggota Penguji II,


Dr. Arif Setiawan, S.Kom., M.Cs
NIDN. 0623018201


Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0619067802

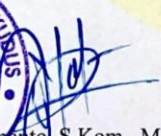

Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0621048301

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Sistem Informasi




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


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

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cindy Ari Wijaya
NIM : 2021-53-045
Tempat & Tanggal Lahir : Kudus, 16 Oktober 2002
Judul Skripsi : Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Pada PT
Yohom Solution Indonesia Dengan Menggunakan
Metode *Servqual* Berbasis Web

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, 13 Februari 2025

Yang memberi pernyataan,



Cindy Ari Wijaya

NIM. 20215304

SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT YOHOM SOLUTION INDONESIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL BERBASIS WEB

Nama Mahasiswa : Cindy Ari Wijaya

NIM : 2021-53-045

Pembimbing :

1. Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom
2. Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom

RINGKASAN

PT Yohom Solution Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang penyediaan perangkat lunak untuk instansi pemerintahan, dan perusahaan. Perusahaan ini berlokasi di Desa Tumpang Krasak, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus. Perusahaan ini memiliki beberapa layanan yang dijual kepada *client*. Pada layanan *software house* yang dimiliki oleh team Yohom sendiri merujuk pada pembuatan aplikasi dengan basis website dan android. Sampai saat ini Yohom memiliki kemitraan kerja sama dengan beberapa perusahaan besar seperti perusahaan manufaktur rokok, percetakan, instansi pendidikan, dan lain-lain. Kendala yang terjadi pada Yohom dari divisi *software house* adalah kendala terkait kepuasan *client*, selama ini penilaian kepuasan *client* belum bisa dilihat berdasarkan data atau secara kuantitatif dikarenakan keterhambatan penerapan metode atau pendekatan untuk melihat penilaian tiap indikator-indikator yang cocok untuk perusahaan *software house*. Maka dari itu adanya sebuah metode bernama *servqual* yang dapat menjadi solusi dikarenakan pendekatan *servqual* ini dinilai berdasarkan lima aspek yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dengan adanya penilaian tiap-tiap aspek di atas maka terasa adil untuk *client* menilai performa dari layanan yang diberikan Yohom.

Kata kunci: Metode *Servqual*, *Software House*, *Pelayanan Pelanggan*, *Web*, *PHP*

CUSTOMER SATISFACTION INFORMATION SYSTEM AT PT YOHOM SOLUTION INDONESIA USING WEB-BASED SERVQUAL METHOD

Student Name : Cindy Ari Wijaya

Student Identity Number : 2021-53-045

Supervisor :

1. Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom
2. Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

PT Yohom Solution Indonesia is a company engaged in providing software for government agencies and companies. This company is located in Tumpang Krasak Village, Jati District, Kudus Regency. This company has several services that are sold to clients. The software house service owned by the Yohom team itself refers to the creation of applications based on websites and Android. Until now, Yohom has had partnerships with several large companies such as cigarette manufacturing companies, printing companies, educational institutions, etc. The obstacles that occurred in Yohom from the software house division were obstacles related to client satisfaction, so far the assessment of client satisfaction has not been able to be seen based on data or quantitatively due to the obstacles in implementing methods or approaches to see the assessment of each indicator - indicators that are suitable for software house companies. Therefore, there is a method called servqual which can be a solution because this servqual approach is assessed based on five aspects, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. With the assessment of each aspect above, it feels fair for clients to assess the performance of the services provided by Yohom.

Keywords: *Servqual Method, Software House, Customer Service, Web, PHP*

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 Kepuasan Pelanggan Pada PT Yohom Solution Indonesia Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Berbasis Web”. Tujuan dari penulis laporan Skripsi merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Sistem Informasi S1 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 Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom selaku koordinator Skripsi.
5. Bapak Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom dan Bapak Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya penulisan laporan Skripsi ini.
6. Bapak Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs selaku dosen akademik penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang senantiasa memberi ilmu kepada penulis.
8. Bapak Angga Aditya selaku pemilik PT Yohom Solution Indonesia yang telah membimbing dan memberikan 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, do'a sehingga dapat memberi penulis semangat untuk dapat menyelesaikan Skripsi.
10. Keluarga besar Program Studi Sistem Informasi Angkatan tahun 2021 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, 13 Februari 2025



Cindy Ari Wijaya
NIM. 202153045

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
RINGKASAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan	3
1.5. Manfaat	3
1.6. Metode Penelitian.....	4
1.6.1. Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6.2. Metode Pengembangan Sistem	7
1.6.3. Metode Perancangan Sistem	9
1.7. Kerangka Pemikiran.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Penelitian Terkait	13
2.2. Tabel Perbandingan Penelitian.....	17
2.3. Landasan Teori.....	19
2.3.1. Pengertian Sistem.....	19
2.3.2. Pengertian Informasi	19

2.3.3.	Pengertian Sistem Informasi	19
2.3.4.	Pengertian Aplikasi Berbasis Web	20
2.3.5.	Pengertian Metode <i>Servqual</i>	20
2.4.	Diagram Alir Dokumen (<i>Flow of Document</i>)	23
2.5.	UML (<i>Unified Modelling Language</i>).....	24
2.6.	ERD (<i>Entity Relational Diagram</i>)	32
2.7.	Tabel.....	33
BAB III		34
METODOLOGI PENELITIAN.....		34
3.1.	Objek Penelitian	34
3.1.1.	Denah Lokasi	34
3.1.2.	Struktur Organisasi	35
3.2.	Analisa Sistem Lama.....	35
3.2.1.	Analisa Penginputan Layanan Pelanggan	35
3.2.2.	Analisa Pengaduan Layanan Pelanggan.....	38
3.3.	Analisa Sistem Baru	40
3.3.1.	Analisa Kebutuhan Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	40
3.3.2.	Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	40
3.3.3.	Analisa Kebutuhan Data dan Informasi	40
3.4.	Perancangan Pemodelan Sistem.....	41
3.4.1.	Analisa Aktor Sistem	41
3.4.2.	<i>Business Use Case Diagram</i>	41
3.4.3.	<i>System Use Case Diagram</i>	44
3.4.4.	<i>Scenario Use Case (Flow Of Event)</i>	47
3.4.5.	<i>Class Diagram</i>	59
3.4.6.	<i>Sequence Diagram</i>	65
3.4.7.	<i>Activity Diagram</i>	75
3.4.8.	<i>Statechart Diagram</i>	83
3.5.	Rancangan Bisnis Data	94
3.5.1.	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	94
3.6.	Desain <i>Input</i> dan <i>Output</i>	107

BAB IV	110
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	110
4.1. Implementasi Sistem	110
4.2. Implementasi Layar Antarmuka.....	110
4.3. Metode <i>Servqual</i>	110
4.4. Tampilan Program.....	118
4.5. Pengujian Sistem.....	122
BAB V.....	125
PENUTUP.....	126
5.1. Kesimpulan	126
5.2. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN.....	130
BIODATA PENULIS	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Kerangka Pemikiran	11
Gambar 2. 1. Struktur Tabel.....	33
Gambar 3. 1. PT Yohom Solution Indonesia	34
Gambar 3. 2. Struktur Organisasi PT Yohom Solution Indonesia	35
Gambar 3. 3. FOD Penginputan Layanan Pelanggan	37
Gambar 3. 4. FOD Pengaduan Layanan Pelanggan	39
Gambar 3. 5. Business Use Case.....	42
Gambar 3. 6. System Use Case	47
Gambar 3. 7. Class User.....	59
Gambar 3. 8. Class Teknisi	60
Gambar 3. 9. Class Pelanggan.....	60
Gambar 3. 10. Class Jasa Layanan.....	60
Gambar 3. 11. Class Layanan Pelanggan.....	61
Gambar 3. 12. Class Monitoring Pekerjaan	61
Gambar 3. 13. Class Kendala Pelanggan	62
Gambar 3. 14. Class Pembayaran	62
Gambar 3. 15. Class Parameter	63
Gambar 3. 16. Class Pembayaran	63
Gambar 3. 17. Class Diagram	64
Gambar 3. 18. Sequence Diagram Kelola Data Pengguna Sistem.....	65
Gambar 3. 19. Sequence Diagram Kelola Parameter Penilaian.....	66
Gambar 3. 20. Sequence Diagram Kelola Data Teknisi	67
Gambar 3. 21. Sequence Diagram Kelola Pelanggan	68
Gambar 3. 22. Sequence Diagram Kelola Data Jasa Layanan	69
Gambar 3. 23. Sequence Diagram Kelola Data Layanan Pelanggan	70
Gambar 3. 24. Sequence Diagram Pengaduan Kendala Pelanggan	71
Gambar 3. 25. Sequence Diagram Monitoring Pengaduan Pelanggan	72
Gambar 3. 26. Sequence Diagram Pencatatan Pembayaran Pelanggan.....	73
Gambar 3. 27. Sequence Diagram Penilaian Layanan Pengaduan	74

Gambar 3. 28. Sequence Diagram Laporan	75
Gambar 3. 29. Activity Diagram Kelola Data Pengguna Sistem	76
Gambar 3. 30. Activity Diagram Kelola Parameter Penilaian	76
Gambar 3. 31. Activity Diagram Kelola Data Teknisi.....	77
Gambar 3. 32. Activity Diagram Kelola Pelanggan	77
Gambar 3. 33. Activity Diagram Kelola Data Jasa Layanan	78
Gambar 3. 34. Activity Diagram Kelola Data Layanan Pelanggan	78
Gambar 3. 35. Activity Diagram Pengaduan Kendala Pelanggan	79
Gambar 3. 36. Activity Diagram Monitoring Pengaduan Pelanggan	80
Gambar 3. 37. Activity Diagram Pencatatan Pembayaran Pelanggan	81
Gambar 3. 38. Activity Diagram Penilaian Layanan Pengaduan.....	82
Gambar 3. 39. Activity Diagram Laporan	83
Gambar 3. 40. Statechart Diagram Class User Method Login.....	83
Gambar 3. 41. Statechart Diagram Class User Method Logout.....	83
Gambar 3. 42. <i>Statechart Diagram Class Tambah User</i>	84
Gambar 3. 43. Statechart Diagram Class User Method Cari	84
Gambar 3. 44. Statechart Diagram Class User Method Ubah	84
Gambar 3. 45. Statechart Diagram Class User Method Hapus.....	84
Gambar 3. 46. Statechart Diagram Class Teknisi Method Tambah.....	84
Gambar 3. 47. Statechart Diagram Class Teknisi Method Cari.....	85
Gambar 3. 48. Statechart Diagram Class Teknisi Method Edit	85
Gambar 3. 49. Statechart Diagram Class Teknisi Method Hapus	85
Gambar 3. 50. Statechart Diagram Class Pelanggan Method Tambah.....	85
Gambar 3. 51. Statechart Diagram Class Pelanggan Method Cari	85
Gambar 3. 52. Statechart Diagram Class Pelanggan Method Edit	86
Gambar 3. 53. Statechart Diagram Class Pelanggan Method Hapus.....	86
Gambar 3. 54. Statechart Diagram Class Jasa Layanan Tambah.....	86
Gambar 3. 55. Statechart Diagram Class Jasa Layanan Cari.....	86
Gambar 3. 56. Statechart Diagram Class Jasa Layanan Edit	87
Gambar 3. 57. Statechart Diagram Class Jasa Layanan Hapus.....	87
Gambar 3. 58. Statechart Diagram Class Layanan Tambah	87

Gambar 3. 59. Statechart Diagram Class Layanan Cari.....	87
Gambar 3. 60. Statechart Diagram Class Layanan Edit.....	88
Gambar 3. 61. Statechart Diagram Class Layanan Hapus	88
Gambar 3. 62. Statechart Class Monitoring Pekerjaan Tambah	88
Gambar 3. 63. Statechart Class Monitoring Pekerjaan Cari	88
Gambar 3. 64. Statechart Class Monitoring Pekerjaan Edit.....	89
Gambar 3. 65. Statechart Class Monitoring Pekerjaan Hapus	89
Gambar 3. 66. Statechart Class Kendala Pelanggan Tambah	89
Gambar 3. 67. Statechart Class Kendala Pelanggan Cari	89
Gambar 3. 68. Statechart Class Kendala Pelanggan Edit.....	90
Gambar 3. 69. Statechart Class Kendala Pelanggan Hapus	90
Gambar 3. 70. Statechart Class Pembayaran Tambah	90
Gambar 3. 71. Statechart Class Pembayaran Cari.....	90
Gambar 3. 72. Statechart Class Pembayaran Edit.....	91
Gambar 3. 73. Statechart Class Pembayaran Hapus	91
Gambar 3. 74. Statechart Class Parameter Tambah.....	91
Gambar 3. 75. Statechart Class Parameter Cari	91
Gambar 3. 76. Statechart Class Parameter Edit	92
Gambar 3. 77. Statechart Class Parameter Hapus.....	92
Gambar 3. 78. Statechart Class Penilaian Tambah	92
Gambar 3. 79. Statechart Class Penilaian Cari	92
Gambar 3. 80. Statechart Class Penilaian Edit.....	93
Gambar 3. 81. Statechart Class Penilaian Hapus	93
Gambar 3. 82. Menentukan Entitas.....	94
Gambar 3. 83. Menentukan Atribut <i>Key (Primary Key)</i>	94
Gambar 3. 84. Relasi Pelanggan Mendapatkan Layanan.....	95
Gambar 3. 85. Relasi Pelanggan Memiliki Kendala	95
Gambar 3. 86. Relasi Teknisi Melaporkan Pekerjaan.....	95
Gambar 3. 87. Relasi Parameter Membagi Penilaian	95
Gambar 3. 88. Relasi Kendala Memiliki Penilaian.....	96
Gambar 3. 89. Relasi Layanan Membutuhkan Pembayaran	96

Gambar 3. 90. Relasi Antara Entitas Pelanggan dengan Layanan	96
Gambar 3. 91. Relasi Antara Entitas Pelanggan dengan Kendala	97
Gambar 3. 92. Relasi Antara Entitas Teknisi dan Monitoring	97
Gambar 3. 93. Relasi Antara Entitas Parameter dengan Penilaian	97
Gambar 3. 94. Relasi Antara Entitas Kendala dengan Penilaian	98
Gambar 3. 95. Relasi Antara Entitas Layanan dengan Pembayaran.....	98
Gambar 3. 96. Entity Relationship Diagram Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Pada PT Yohom Solution Indonesia	99
Gambar 3. 97. Relasi Tabel.....	106
Gambar 3. 98. Halaman Login Pengguna	107
Gambar 3. 99. Desain Form Input Data Teknisi	107
Gambar 3. 100. Desain Form Input Data Layanan	108
Gambar 3. 101. Desain Form Input Data Kendala.....	108
Gambar 3. 102. Desain Output Laporan Kepuasan Pelanggan.....	109
Gambar 4. 1. Menu Login Pengguna	119
Gambar 4. 2. Halaman Utama Admin.....	119
Gambar 4. 3. Halaman Data Layanan Pelanggan	119
Gambar 4. 4. Halaman Pengaduan Layanan	120
Gambar 4. 5. Halaman Utama Pelanggan	120
Gambar 4. 6. Halaman Pengaduan.....	120
Gambar 4. 7. Halaman Penilaian	121
Gambar 4. 8. Halaman Utama Pemilik	121
Gambar 4. 9. Halaman Laporan	121

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Tabel Perbandingan Penelitian.....	17
Tabel 2. 2. Simbol Bagan Arus Dokumen	23
Tabel 2. 3. Notasi <i>Business Use Case</i>	25
Tabel 2. 4. Notasi Use Case Diagram	26
Tabel 2. 5. Notasi <i>Class Diagram</i>	27
Tabel 2. 6. Notasi Sequence Diagram	28
Tabel 2. 7. Notasi Activity Diagram	30
Tabel 2. 8. Notasi Statechart Diagram	31
Tabel 2. 9. Simbol-Simbol ERD	32
Tabel 3. 1. Gambaran Aktivitas Bisnis	42
Tabel 3. 2. Gambaran Aktivitas Sistem	44
Tabel 3. 3. Skenario Use Case Kelola Data Pelanggan Sistem.....	48
Tabel 3. 4. Skenario Use Case Kelola Data Parameter Penilaian	49
Tabel 3. 5. Skenario Use Case Kelola Data Teknisi	50
Tabel 3. 6. Skenario Use Case Kelola Data Pelanggan.....	51
Tabel 3. 7. Skenario Use Case Kelola Data Jasa Layanan.....	52
Tabel 3. 8. Skenario Use Case Kelola Data Layanan Pelanggan.....	53
Tabel 3. 9. Skenario Use Case Pengaduan Kendala Pelanggan	54
Tabel 3. 10. Skenario Use Case Monitoring Pengaduan Pelanggan	55
Tabel 3. 11. Skenario Use Case Pencatatan Pembayaran Pelanggan.....	56
Tabel 3. 12. Skenario Use Case Penilaian Layanan Pengaduan	57
Tabel 3. 13. Skenario Use Case Pelaporan	58
Tabel 3. 14. Struktur Tabel User.....	101
Tabel 3. 15. Struktur Tabel Parameter	101
Tabel 3. 16. Struktur Tabel Pelanggan.....	102
Tabel 3. 17. Struktur Tabel Jasa Layanan	102
Tabel 3. 18. Struktur Tabel Layanan Pelanggan	103
Tabel 3. 19. Struktur Tabel Monitoring Pekerjaan	103
Tabel 3. 20. Struktur Tabel Pembayaran.....	104

Tabel 3. 21. Struktur Tabel Penilaian.....	104
Tabel 3. 22. Struktur Tabel Kepuasan Pelanggan	105
Tabel 3. 23. Struktur Tabel Kendala Pelanggan	105
Tabel 3. 24. Struktur Tabel Teknisi	106
Tabel 4. 1. Draft Kuesioner Penilaian.....	112
Tabel 4. 2. Nilai Servqual Keseluruhan	115
Tabel 4. 3. Ranking GAP Keseluruhan.....	116
Tabel 4. 4. Nilai Gap Dimensi Kualitas Pelayanan.....	116
Tabel 4. 5. Perhitungan Kualitas Pelayanan Semua Dimensi	117
Tabel 4. 6. Test Case Login Pengguna.....	122
Tabel 4. 7. Test Case Pengaduan	122
Tabel 4. 8. Test Case Penilaian	123

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Buku Bimbingan Skripsi	130
LAMPIRAN 2 Surat Balasan Instansi	135
LAMPIRAN 3 Sertifikat KW	136
LAMPIRAN 4 Transkrip Nilai	139
LAMPIRAN 5 Bukti Transfer	140
LAMPIRAN 6 Berita Acara Sidang Proposal	141
LAMPIRAN 7 Bukti Cek Plagiasi Penulisan Skripsi	143

