



**PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)
DALAM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DI
PT. LINTAS JARINGAN NUSANTARA
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

LAPORAN PENELITIAN

**AHMAD AKBAR
22142024P**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2024**



**PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)
DALAM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DI
PT. LINTAS JARINGAN NUSANTARA
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

**AHMAD AKBAR
22142024P**

**Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)
DALAM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DI PT. LINTAS
JARINGAN NUSANTARA KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

AHMAD AKBAR

22142024P

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika**

**Palembang, 21 Agustus 2024
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Diana, S.St., M.Kom.



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DALAM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DI PT. LINTAS JARINGAN NUSANTARA KABUPATEN MUSI BANYUASIN" Oleh "Ahmad Akbar", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 21 Agustus 2024.

Komisi Penguji

1. Ketua : **Diana, S.Si., M.Kom.**

(.....)

2. Anggota : **Muhammad Nasir, M.M., M.Kom.**

(.....)

3. Anggota : **Baibul Tujni, S.E., M.MSi.**

(.....)

Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Alek Wijaya, S.Kom., M.I.T.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : AHMAD AKBAR

NIM : 22142024P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



AHMAD AKBAR
NIM : 22142024P

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

“Jangan bersinar ditempat yang terang karena seindah apapun cahayamu, orang tidak akan peduli, tapi bersinarlah ditempat yang gelap, karena sekecil apapun cahayamu itu sangat berarti.”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah tiada lembar skripsi yang paling indah dalam penulisan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua saya Ayahanda **Subari** dan Ibunda **Sri Futikhah** yang selalu memberikan dukungan, doa yang tak pernah putus untuk anaknya, berupa materi dan motivasi yang baik untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Ayah dan Ibu saya tercinta.
3. Untuk Kakak **Ari Kurniawan** dan Adikku **Amanda Tria Sari**. Terimakasih selalu menjadi penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Calon istri **Sindi Novrianti** yang selalu menemani dan selalu menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Memberikan dukungan, semangat tenaga pikiran, materi maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya, terimakasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini.

ABSTRAK

PT. Lintas Jaringan Nusantara merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang one stop it solution serta penyedia jasa internet (ISP), pusat data, cloud, pengembangan website, keamanan jaringan dan konfigurasi jaringan secara lengkap di Indonesia.

Salah satu layanan yang paling digunakan banyak orang ialah Layanan Jaringan Internet (ISP), meningkatnya jumlah pengguna layanan membuat kualitas layanan yang diberikan patut untuk diperhitungkan. Berdasarkan data-data survei yang peneliti sudah dilakukan setidaknya PT. Lintas Jaringan Nusantara menerima adanya aduan terhadap Layanan internet kurang lebih 200 aduan setiap bulannya. Berdasarkan hal tersebut ini, maka dilakukan penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan yang diberikan oleh layanan jaringan internet kepada pelanggan.

Dalam Upaya melayani pelanggan, PT. Lintas Jaringan Nusantara Kabupaten Musi Banyuasin menyediakan pembayaran secara online melalui sistem whatsapp chatbot untuk penagihan bulanan internet kepada pelanggan, jika pelanggan sudah melakukan pembayaran, kedua belah pihak tidak mendapat respon atau umpan balik dari pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah pengembangan metode dalam menyelesaikan suatu masalah dengan cara mengukur tingkat kualitas dari umpan balik (feedback) pelanggan tanpa memerlukan waktu yang lama dalam mengumpulkan data tersebut. Karena berkenaan secara langsung dengan pelanggan, metode pengembangan sistem agile dinilai sangat cocok untuk mengembangkan aplikasi kuesioner tersebut. Aplikasi kuesioner berbasis website dengan metode agile dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses aplikasi terkait aduan mereka kepada PT. Lintas Jaringan Nusantara Kabupaten Musi Banyuasin

Keyword : Aplikasi Kuesioner, Layanan, Service Quality (Servqual), Agile.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Penelitian yang berjudul **“Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Di PT. Lintas Jaringan Nusantara Kabupaten Musi Banyuasin”** ini dengan baik. Laporan Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Laporan Penelitian Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penyusunan Laporan Penelitian ini, penulis dapat menyelesaikan Laporan Penelitian tersebut, berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
- 2) Dr. Tata Sutabri, S.Kom, MMSI, MKM selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma.
- 3) Alex Wijaya, S.Kom., M.I.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Bina Darma.
- 4) Diana, S.Si., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan Laporan Penelitian.
- 5) Nopi Eko Hermansyah, ST., MT selaku Kepala Kantor Layanan, Manajer, Ali Subhan Afrizal, ST., M.Kom sebagai Manager dan seluruh karyawan PT. Lintas Jaringan Nusantara Kabupaten Musi Banyuasin yang telah memberikan izin kepada penulis, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian di PT. Lintas Jaringan Nusantara Kabupaten Musi Banyuasin.
- 6) Bapak/Ibu dosen dan seluruh staf pegawai Program Studi Teknik Informatika, serta seluruh dosen dan staf Universitas Bina Darma.
- 7) Orang tua dan keluarga yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Laporan Penelitian.
- 8) Hariyanto, Dendra Okta Putra, Sefti Ade Selfa dan Teman-teman seperjuangan yang turut memberikan dukungan dan semangat satu sama lain.
- 9) Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dalam penulisan laporan penelitian selanjutnya.

Palembang, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 2 |
| 1.4 Batasan Masalah..... | 2 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 2 |
| 1.6 Metodologi Penelitian..... | 3 |
| 1.6.1 Objek Penelitian..... | 3 |
| 1.6.2 Metode Pengumpulan Data..... | 3 |
| 1.6.3 Metode Perancangan Sistem..... | 3 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Kualitas Pelayanan | 7 |
| 2.2 <i>Service Quality (Servqual)</i> | 8 |
| 2.3 <i>HTML (Hypertext Markup Language)</i> | 10 |
| 2.4 <i>PHP (Hypertext Preprocessor)</i> | 10 |
| 2.5 <i>MySQL (My Structured Query Language)</i> | 11 |
| 2.6 <i>Framework Laravel</i> | 11 |
| 2.7 <i>UML (Unified Modeling Language)</i> | 12 |
| 2.7.1 <i>Usecase Diagram</i> | 13 |
| 2.7.2 <i>Activity Diagram</i> | 14 |
| 2.7.3 <i>Class Diagram</i> | 15 |
| 2.7.4 <i>Sequence Diagram</i> | 16 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.7.5 | <i>Collaboration Diagram</i> | 17 |
| 2.7.6 | <i>Statechart Diagram</i> | 18 |
| 2.7.7 | <i>Component Diagram</i> | 19 |
| 2.7.8 | <i>Deployment Diagram</i> | 20 |
| 2.7.9 | <i>Composite Diagram</i> | 21 |
| BAB III | ANALISIS DAN DESAIN | 23 |
| 3.1 | Tahap Analisis..... | 23 |
| 3.2 | Tahap Desain Perancangan Sistem..... | 27 |
| 3.2.1 | <i>Usecase Diagram</i> | 27 |
| 3.2.2 | <i>Activity Diagram</i> | 28 |
| 3.2.3 | <i>Class Diagram</i> | 35 |
| 3.2.4 | <i>Sequence Diagram</i> | 37 |
| 3.2.5 | <i>Collaboration Diagram</i> | 38 |
| 3.2.6 | <i>Statechart Diagram</i> | 38 |
| 3.2.7 | <i>Component Diagram</i> | 39 |
| 3.2.8 | <i>Deployment Diagram</i> | 40 |
| 3.2.9 | <i>Composite Diagram</i> | 40 |
| 3.3 | Perancangan Antarmuka..... | 42 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 47 |
| 4.1 | Hasil..... | 47 |
| 4.1.1 | Tampilan Aplikasi Web..... | 47 |
| 4.1.2 | Tampilan Aplikasi Android..... | 57 |
| 4.1.3 | Hasil Pengujian..... | 65 |
| 4.2 | Pembahasan..... | 69 |
| 4.2.1 | Pertanyaan Kuesioner Service Quality..... | 69 |
| 4.2.2 | Jawaban Kuesioner Pelanggan..... | 70 |
| 4.2.3 | Parameter Pengukuran Kategori Skor..... | 70 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 72 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 72 |
| 5.2 | Saran..... | 72 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 73 |
| | LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|--------------------|---|----|
| Gambar 1.1 | Tampilan Proses <i>Metode Agile</i> | 4 |
| Gambar 3.1 | <i>Flowchart</i> Sistem Saat Ini | 24 |
| Gambar 3.2 | <i>Flowchart</i> Solusi yang Ditawarkan | 26 |
| Gambar 3.3 | <i>Usecase Diagram</i> | 27 |
| Gambar 3.4 | <i>Activity Diagram</i> Pelanggan | 29 |
| Gambar 3.5 | <i>Activity Diagram</i> Login..... | 29 |
| Gambar 3.6 | <i>Activity Diagram</i> Admin Dashboard | 30 |
| Gambar 3.7 | <i>Activity Diagram</i> Admin Data Pelanggan..... | 30 |
| Gambar 3.8 | <i>Activity Diagram</i> Admin Data Input Kategori..... | 31 |
| Gambar 3.9 | <i>Activity Diagram</i> Admin Data Kategori | 32 |
| Gambar 3.10 | <i>Activity Diagram</i> Admin Data Input Pertanyaan | 33 |
| Gambar 3.11 | <i>Activity Diagram</i> Admin Data Pertanyaan | 33 |
| Gambar 3.12 | <i>Activity Diagram</i> Admin Data Jawaban | 34 |
| Gambar 3.13 | <i>Activity Diagram</i> Admin Data Pengaturan Akun..... | 35 |
| Gambar 3.14 | <i>Class Diagram</i> | 35 |
| Gambar 3.15 | <i>Sequence Diagram</i> | 37 |
| Gambar 3.16 | <i>Collaboration Diagram</i> | 38 |
| Gambar 3.17 | <i>Statechart Diagram</i> | 38 |
| Gambar 3.18 | <i>Component Diagram</i> | 39 |
| Gambar 3.19 | <i>Deployment Diagram</i> | 40 |
| Gambar 3.20 | <i>Composite Diagram</i> | 41 |
| Gambar 3.21 | Antarmuka Halaman <i>Login</i> | 42 |
| Gambar 3.22 | Antarmuka Halaman <i>Dashboard</i> | 43 |
| Gambar 3.23 | Antarmuka Halaman Data Pelanggan | 44 |
| Gambar 3.24 | Antarmuka Halaman Kategori Kuesioner | 44 |
| Gambar 3.25 | Antarmuka Halaman Pertanyaan Kuesioner | 45 |
| Gambar 3.26 | Antarmuka Halaman Jawaban Kuesioner | 46 |
| Gambar 4.1 | Halaman Utama..... | 47 |
| Gambar 4.2 | Halaman Form Kuesioner | 48 |
| Gambar 4.3 | Halaman <i>Login</i> | 49 |
| Gambar 4.4 | Halaman <i>Dashboard</i> | 50 |
| Gambar 4.5 | Halaman Data Pelanggan..... | 50 |
| Gambar 4.6 | Halaman Kategori Kuesioner | 51 |
| Gambar 4.7 | Halaman Tambah Kategori Kuesioner..... | 51 |
| Gambar 4.8 | Halaman Ubah Kategori Kuesioner | 52 |
| Gambar 4.9 | Halaman <i>Detail</i> Kategori Kuesioner..... | 52 |
| Gambar 4.10 | Halaman Pertanyaan Kuesioner | 53 |

| | | |
|--------------------|---|----|
| Gambar 4.11 | Halaman Tambah Pertanyaan Kuesioner..... | 53 |
| Gambar 4.12 | Halaman Ubah Pertanyaan Kuesioner | 54 |
| Gambar 4.13 | Halaman <i>Detail</i> Pertanyaan Kuesioner..... | 54 |
| Gambar 4.14 | Halaman Jawaban Pelanggan | 55 |
| Gambar 4.15 | Halaman <i>Detail</i> Jawaban Pelanggan..... | 55 |
| Gambar 4.16 | Halaman Profil..... | 56 |
| Gambar 4.17 | Halaman Ubah Profil..... | 56 |
| Gambar 4.18 | Halaman Ubah Kata Sandi..... | 57 |
| Gambar 4.19 | <i>Barcode Scan</i> | 57 |
| Gambar 4.20 | <i>Download APK Android</i> | 58 |
| Gambar 4.21 | <i>Download APK</i> | 59 |
| Gambar 4.22 | <i>Install APK Android</i> | 59 |
| Gambar 4.23 | Halaman Utama <i>Android</i> | 60 |
| Gambar 4.24 | Halaman Form Kuesioner <i>Android</i> | 61 |
| Gambar 4.25 | Halaman Jawaban 1 - 10 <i>Android</i> | 62 |
| Gambar 4.26 | Halaman Jawaban 11 - 20 <i>Android</i> | 63 |
| Gambar 4.27 | Notifikasi <i>WhatsApp</i> | 64 |
| Gambar 4.28 | Notifikasi <i>WhatsApp</i> Pembayaran Internet..... | 65 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------------|---|----|
| Tabel 2.1 | Simbol <i>Use Case</i> | 13 |
| Tabel 2.2 | Simbol <i>Activity Diagram</i> | 14 |
| Tabel 2.3 | Simbol <i>Class Diagram</i> | 15 |
| Tabel 2.4 | Simbol <i>Sequence Diagram</i> | 16 |
| Tabel 2.5 | Simbol <i>Dollaboration Diagram</i> | 17 |
| Tabel 2.6 | Simbol <i>Statechart Diagram</i> | 18 |
| Tabel 2.7 | Simbol <i>Component Diagram</i> | 19 |
| Tabel 2.8 | Simbol <i>Deployment Diagram</i> | 20 |
| Tabel 2.9 | Simbol <i>Composite Diagram</i> | 21 |
| Tabel 4.1 | Tabel Pengujian | 65 |
| Tabel 4.2 | Tabel Hasil Kuesioner Sistem..... | 67 |
| Tabel 4.3 | Atribut Pernyataan Kuesioner <i>Service Quality</i> | 69 |
| Tabel 4.4 | Bobot Penilaian Jawaban Kuesioner Untuk Pelanggan | 70 |
| Tabel 4.5 | Parameter Pengukuran Kategori Skor | 70 |