



**APLIKASI UNTUK MENILAI KUALITAS LAYANAN JASA PADA
ZHAHIRA LAUNDRY MENERAPKAN DIMENSI SERVQUAL**

LAPORAN PENELITIAN

ARI TRI PIRGANTA

201420052

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2024



**APLIKASI UNTUK MENILAI KUALITAS LAYANAN JASA
PADA ZHAHIRA LAUNDRY MENERAPKAN DIMENSI
SERVQUAL**

ARI TRI PIRGANTA

201420052

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

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**APLIKASI UNTUK MENILAI KUALITAS LAYANAN JASA PADA
ZHAHIRA LAUNDRY MENERAPKAN DIMENSI SERVQUAL**

ARI TRI PIRGANTA

201420052

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

Pembimbing

Palembang, 22 Agustus 2024
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,



Diana, S.Si., M.Kom.



Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "APLIKASI UNTUK MENILAI KUALITAS LAYANAN JASA PADA ZHAHIRA LAUNDRY MENERAPKAN DIMENSI SERVQUAL" Oleh "Ari Tri Pirganta", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 22 Agustus 2024.

Komisi Penguji

1. Ketua : Diana, S.Si., M.Kom.
2. Anggota : Firamon Syakti, M.M., M.Kom.
3. Anggota : Vivi Sahfitri, S.Kom., M.M.



(.....)
(.....)
(.....)

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 : ARI TRI PIRGANTA

NIM : 201420052

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 15 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



ARI TRI PIRGANTA

201420052

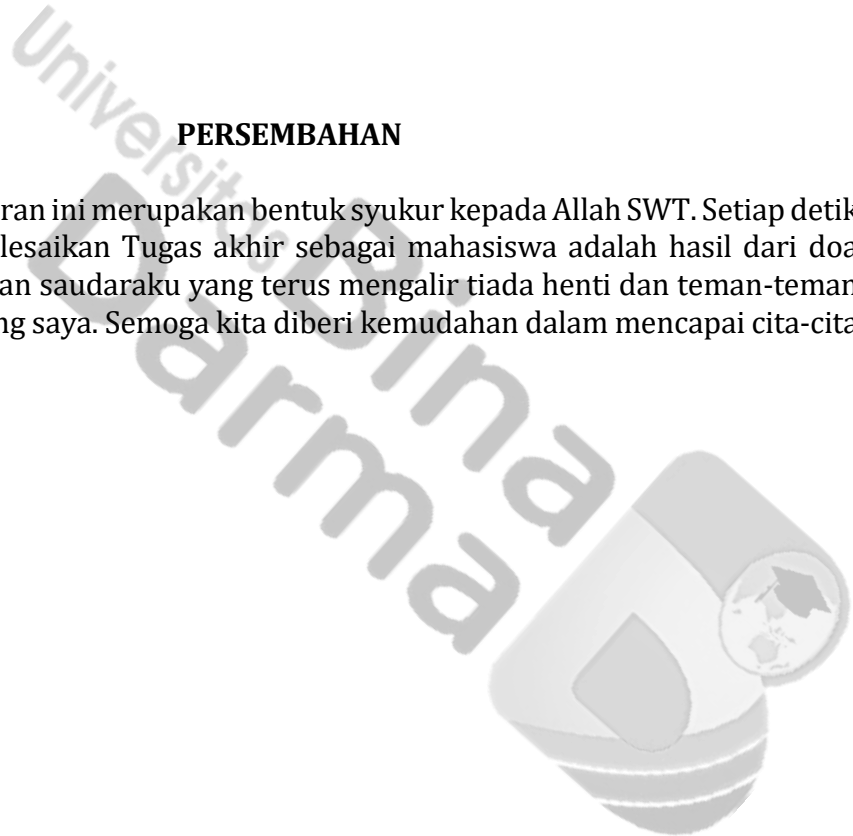
MOTTO

“Selalu ada cinta untuk manusia. Tenang saja , Kamu pasti punya bagiannya”
-Ari Tri Parganta-

“Sepertinya prioritas kita bukanlah bahagia, Melainkan bertahan hidup. Buktinya
ada banyak hal yang bikin sakit, Tapi kita memilih untuk bertahan”
-Fiersa Besari-

PERSEMBAHAN

Setiap kata pada laporan ini merupakan bentuk syukur kepada Allah SWT. Setiap detik waktu dalam menyelesaikan Tugas akhir sebagai mahasiswa adalah hasil dari doa kedua orang tuaku dan saudaraku yang terus mengalir tiada henti dan teman-teman yang telah mendukung saya. Semoga kita diberi kemudahan dalam mencapai cita-cita dan bahagia.



ABSTRAKSI

Zhahira Laundry adalah bisnis yang menyediakan jasa pencucian pakaian. Namun tidak selamanya kualitas layanan jasa Zhahira laundry yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen terdapat hambatan yang mempengaruhi kualitas jasa. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Zhahira Laundry membutuhkan aplikasi APZAL (aplikasi penilaian zhahira laundry). Aplikasi yang dibuat untuk menampilkan kuesioner yang berbasis web yang akan dinilai oleh pelanggan. Tujuan dari pengukuran servqual gap adalah untuk mengetahui nilai kesenjangan antara harapan dan persepsi yang terjadi terhadap layanan yang diberikan melalui lima dimensi servqual tangible, response, dependable, assurance, dan empathy . Aplikasi ini dapat mengidentifikasi kesenjangan (gap) pada indikator dimensi servqual. Nilai GAP adalah hasil pengurangan skala harapan sangat memuaskan 5.00 dan skor kualitas layanan untuk setiap dimensi servqual dihitung melalui rangking disetiap indicator pertanyaan berdasarkan nilai GAP dari yang tertinggi hingga yang terendah.

Kata kunci:Kualitas layanan, Dimensi, GAP, Aplikasi, Agile

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Riset Penelitian Merdeka Belajar Kampus Merdeka dengan Judul " APLIKASI UNTUK MENILAI KUALITAS LAYANAN JASA PADA ZAHIRA LAUNDRY MENERAPKAN DIMENSI SERVQUAL". Penyusunan Laporan Penelitian Riset ini adalah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Informatika.

Dalam penyusunan Laporan Riset Penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada:

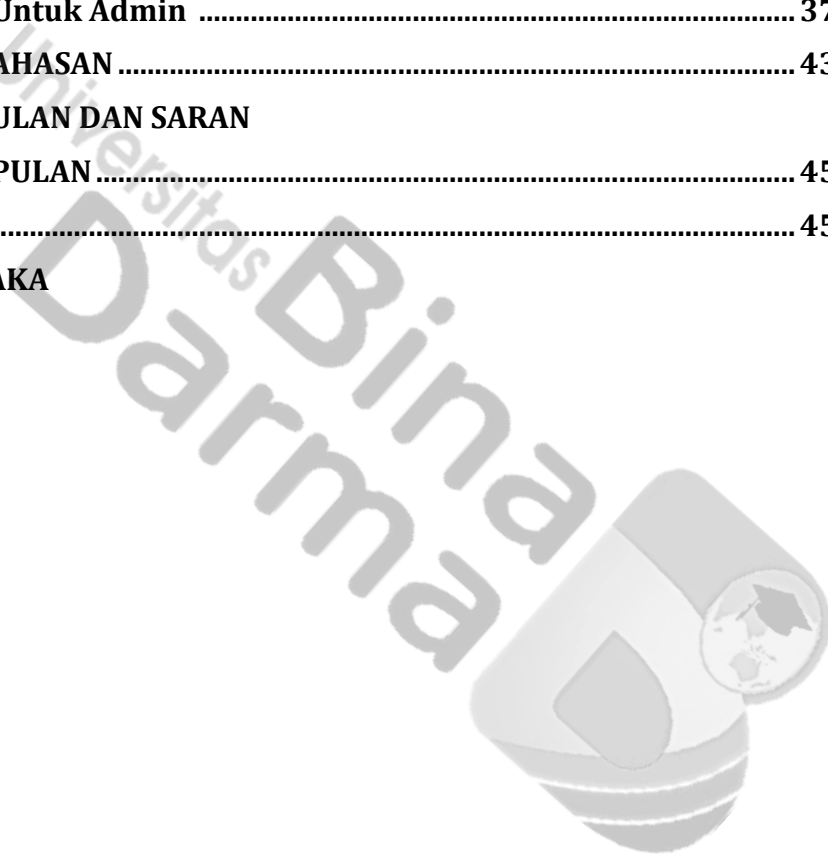
1. Ibu Prof. Dr. Sunda Ariana M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas BinaDarma.
2. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM Selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma.
3. Bapak Alex Wijaya, S.Kom., M.IT Selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika.
4. Ibu Diana, S.Si., M.Kom. Selaku Pembimbing Riset Penelitian
5. Para Dosen dan Staff Universitas Bina Darma Palembang.
6. Kedua Orang Tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. RUMGAN EMPIRE yang selalu mensupport satu sama lain baik susah maupun senang. Terima kasih kepada Miftah fadil, Rezky Januari, Abdullah Antares dan Fajar Nandriansyah.

Terima Kasih Atas Do'a Dan Dukungannya Baik Secara Moral Maupun Materi. Penulis menyadari bahwa laporan Riset Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, baik teknik penulisan, bahasa, maupun cara pemaparannya. Oleh karena itu saran dan tanggapan dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan ini. Semoga Allah SWT berkenan meridhoi segala apa yang telah kita lakukan dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat. Aamiin.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Ruang Lingkup Permasalahan	2
1.5. Manfaat Penelitian	2
1.6. Metodologi Penelitian.....	3
1.7. Alat Dan Bahan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kepuasan Konsumen	5
2.2. Kualitas Pelayanan	6
2.3. Karakteristik Pelayanan	7
2.4. Pengukuran Kualitas Jasa	7
2.5. SERVQUAL.....	8
2.6. Analisis GAP	10
2.7. UML.....	11
2.8. PHP	15
2.9. Codeigniter	15
2.10. Database	17
BAB III ANALISIS DAN DESAIN	
3.1. Analisis.....	18
3.2. Desain	23

3.2.1 Desain Input	23
3.2.1 Desain Output	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. HASIL	35
4.1.1 Menu Untuk Pelanggan.....	36
4.1.2 Menu Untuk Admin	37
4.2. PEMBAHASAN	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. KESIMPULAN	45
5.2. SARAN	45
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1.....	20
GAMBAR 3.2.....	23
GAMBAR 3.3.....	24
GAMBAR 3.4.....	24
GAMBAR 3.5.....	25
GAMBAR 3.6.....	25
GAMBAR 3.7.....	26
GAMBAR 3.8.....	26
GAMBAR 3.9.....	27
GAMBAR 3.10.....	27
GAMBAR 3.11.....	28
GAMBAR 3.12.....	28
GAMBAR 3.13.....	29
GAMBAR 3.14.....	29
GAMBAR 3.15.....	30
GAMBAR 3.16.....	31
GAMBAR 3.17.....	31
GAMBAR 3.18.....	32
GAMBAR 3.19.....	32
GAMBAR 3.20.....	33
GAMBAR 3.21.....	33
GAMBAR 3.22.....	34
GAMBAR 4.1.....	35
GAMBAR 4.2.....	36
GAMBAR 4.3.....	37
GAMBAR 4.4.....	37
GAMBAR 4.5.....	38
GAMBAR 4.6.....	38
GAMBAR 4.7.....	39

GAMBAR 4.8.....	39
GAMBAR 4.9.....	40
GAMBAR 4.10.....	40



DAFTAR TABEL

TABEL 2.1	7
TABEL 2.2	9
TABEL 2.3	10
TABEL 2.4	11
TABEL 2.5	12
TABEL 2.6	13
TABEL 2.7	13
TABEL 2.8	14
TABEL 3.1	19
TABEL 3.2	21
TABEL 3.3	21
TABEL 3.4	21
TABEL 3.5	22
TABEL 3.6	22

LAMPIRAN

Lampiran Pengajuan judul

Lampiran Sk pembimbing

Lampiran Konsultasi sempro

Lampiran Nilai sempro

Lampiran Perbaikan sempro

Lampiran Konsultasi semhas

Lampiran Nilai semhas

Lampiran Perbaikan semhas

Lampiran Turnitin

LOA

