

**SISTEM INFORMASI INDEKS KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LRT JABODEBEK MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

SKRIPSI SARJANA SISTEM INFORMASI

Oleh

Alvin Reihan

207006516071



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
UNIVERSITAS NASIONAL**

2023/2024

**SISTEM INFORMASI INDEKS KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LRT JABODEBEK MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

Karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Sistem Informasi dari Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika

Oleh

Alvin Reihan

207006516071



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
UNIVERSITAS NASIONAL**

2023/2024

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**SISTEM INFORMASI INDEKS KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA
LRT JABODEBEK MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS**



Alvin Reihan
207006516071

Dosen Pembimbing 1

(Dr.Fauziah, S.Kom M.M.S.I)

Dosen Pembimbing 2

(Gatot Soepriyono, S.Si.M.S.M)

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

SISTEM INFORMASI INDEKS KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA LRT JABODEBEK MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS

Yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau publikasi dari Tugas Akhir yang pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Universitas Nasional maupun perguruan tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian – bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 Februari 2024



Alvin Reihan

207006516071

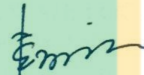
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir dengan judul :

SISTEM INFORMASI PENENTUAN JURUSAN PADA SMK MENGGUNAKAN ALGORITMA K-MEANS CLUSTERING

Dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional. Tugas Akhir ini diujikan pada Sidang Akhir Semester Ganjil 2023-2024 pada tanggal 19 Februari Tahun 2024.

Dosen Pembimbing 1



Dr. Fauziah, S.Kom., M.M.S.I.

NIDN. 0304107503

Ketua Program Studi



Dr. Andrianingsih, S.Kom., MMSI

NIDN. 0303097902

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

Nama : Alvin Reihan
NPM : 207006516071
Fakultas/Akademi : Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika
Program Studi : Sistem Informasi
Tanggal Sidang : 19 Februari 2024

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

**SISTEM INFORMASI INDEKS KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LRT JABODEBEK MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

***SERVICE QUALITY INDEX INFORMATION SYSTEM FOR LRT
JABODEBEK USERS USING SERVQUAL METHOD AND
IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS***

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing 1	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 29 Februari 2024	TGL : 29 Februari 2024	TGL : 29 Februari 2024
		

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

Nama : Alvin Reihan
NPM : 207006516071
Fakultas/Akademi : Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika
Program Studi : Sistem Informasi
Tanggal Sidang : 19 Februari 2024

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

**SISTEM INFORMASI INDEKS KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LRT JABODEBEK MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

***SERVICE QUALITY INDEX INFORMATION SYSTEM FOR LRT
JABODEBEK USERS USING SERVQUAL METHOD AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing 2	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 29 Februari 2024	TGL : 29 Februari 2024	TGL : 29 Februari 2024
		

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Bilamana di kemudian hari ditemukan bahwa karya tulis ini menyalahi peraturan yang ada berkaitan etika dan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Yang menyatakan,

Nama : Alvin Reihan

NIM : 207006516071

Tanda Tangan :




(Alvin Reihan)

Tanggal : 23 Februari 2024

Mengetahui

Pembimbing I : Dr. Fauziah, S. Kom. , M.M.S.I. ()

Pembimbing II : Gatot Soepriyono S.Si, M.S.M ()

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan serta petunjuk dalam perjalanan penulisan skripsi ini. Skripsi berjudul "Sistem Informasi Indeks Kualitas Pelayanan LRT Jabodebek Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Analysis" telah berhasil diselesaikan sebagai bagian dari syarat kelulusan Program Studi Sarjana di Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika.

Pelaksanaan penelitian dan proses penulisan tesis ini tidak dapat dipisahkan dari kontribusi berbagai individu. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus, terutama kepada dosen pembimbing Tugas Akhir, Ibu Dr. Fauziah, S.Kom, MMSI, dan Bapak Gatot Soepriyono, S. Si, M.S.M. Yang telah memberikan dedikasi besar dalam bentuk waktu, tenaga, pemikiran, arahan, panduan, semangat, dan pengertian terhadap segala keterbatasan penulis selama pelaksanaan penelitian tugas akhir dan penulisan tesis. Penulis juga ingin menyatakan rasa terima kasih yang ikhlas kepada:

1. Ayah dan Ibu penulis tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa, ridho, serta bantuan yang tidak terhitung kepada penulis.
2. Seluruh dosen pengajar di Program Studi Sistem Informasi FTKI maupun dosen di Program Studi lain yang memberikan banyak pengetahuan.
3. Rekan-rekan seangkatan dan seangkatan berbagai angkatan yang telah membantu mendukung.
4. Kepada semua pihak yang pernah membantu dan memberikan bantuan serta dukungan yang sangat berarti bagi penulis dalam penyusunan skripsi.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan dengan hal yang lebih baik. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat di bidang Sistem Informasi.

Jakarta, Februari 2024



Alvin Reihan

ABSTRAK

Kepuasan Pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas peforma layanan dalam suatu instansi. Pada penelitian ini, penulis menganalisis penilaian mendalam terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh LRT Jabodebek, dengan fokus pada dimensi-dimensi yang mencakup *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini mengintegrasikan data dari kuesioner dan pengukuran kinerja aktual untuk mengevaluasi persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan LRT Jabodebek khususnya pada Stasiun TMII. Melalui implementasi metode Servqual serta Importance Performance Analysis, di dalam penelitian berikut bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna, serta menentukan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas keseluruhan layanan LRT. Dengan sistem Informasi yang dikembangkan, diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen LRT Jabodebek dalam merumuskan strategi perbaikan yang efektif dan meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode ServQual, Stasiun TMII perlu memprioritaskan perbaikan pada beberapa atribut pelayanan guna mempertahankan keunggulannya dalam persaingan. Atribut X1.3 menunjukkan gap sebesar 0,008 dengan tingkat kinerja 3,342, X2.1 dengan gap 0,000 dan tingkat kinerja 2,833, X3.3 dengan gap -0,333 dan tingkat kinerja 3,233, X4.2 dengan gap -0,083 dan tingkat kinerja 2,850, serta X5.3 dengan gap -0,358 dan tingkat kinerja 3,042. Sementara itu, pada metode Importance Performance Analysis (IPA) perlu dievaluasi apakah kinerja yang diberikan telah memenuhi kepuasan dan kepentingan konsumen. Terdapat 9 atribut yang perlu mendapatkan perhatian khusus, terbagi dalam kuadran A dengan 5 atribut, serta kuadran C dengan 4 atribut.

Kata Kunci: Kualitas layanan, LRT, Servqual, Importance Performance Analysis

ABSTRACT

Service satisfaction is a crucial aspect in enhancing the quality of service performance within an institution. In this study, the author analyzes a comprehensive assessment of the service quality provided by LRT Jabodebek, focusing on dimensions encompassing tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Employing a quantitative approach, this research integrates data from questionnaires and actual performance measurements to evaluate users' perceptions and expectations regarding the LRT Jabodebek service. Through the implementation of the Servqual method and Importance Performance Analysis, this study aims to identify gaps between user expectations and perceptions, as well as prioritize improvements to enhance the overall quality of LRT services. The Information System developed in this research is expected to provide valuable insights to the management of LRT Jabodebek in formulating effective improvement strategies and enhancing overall user satisfaction. Based on the results using the ServQual method, TMII Station needs to prioritize improvements in several service attributes to maintain its competitive edge. Attribute X1.3 shows a gap of 0.008 with a performance level of 3.342, X2.1 with a gap of 0.000 and a performance level of 2.833, X3.3 with a gap of -0.333 and a performance level of 3.233, X4.2 with a gap of -0.083 and a performance level of 2.850, and X5.3 with a gap of -0.358 and a performance level of 3.042. Meanwhile, in the Importance Performance Analysis (IPA) method, it needs to be evaluated whether the performance provided has met consumer satisfaction and interests. There are 9 attributes that need special attention, divided into quadrant A with 5 attributes and quadrant C with 4 attributes.

Keywords: *Service satisfaction, LRT, Servqual, Importance Performance Analysis*

DAFTAR ISI

SISTEM INFORMASI INDEKS KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA LRT JABODEBEK MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Kontribusi Penelitian	4
BAB II	5
2.1 Tabel Penelitian Terkait	5
2.2 Dasar Teori	10
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi	10
2.2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.3 Service Quality (Servqual)	11
2.2.4 Importance Performance Analysis (IPA)	13
2.2.5 Light Rail Transit (LRT)	15
BAB III	17
3.1 Lokasi Penelitian	17
3.2 Metode Pengambilan Data	17
3.3 Waktu Penelitian	17
3.4 Penentuan Subjek Penelitian	18
3.5 Fokus Penelitian	18
3.6 Penentuan Sampling Dan Populasi	19
3.7 Uji Validitas	19
3.8 Uji Reabilitas	20
3.9 Tahapan penelitian	22

3.9.1	Use Case Diagram.....	24
3.9.2	Activity Diagram Login.....	25
3.9.3	Activity Diagram Pengisian Kuesioner	26
3.9.4	Activity Diagram Admin	27
BAB IV	29
4.1	Metode Pengambilan Data	29
4.1.1	Atribut Data Kuesioner	29
4.2	Uji Validitas	31
4.3	Uji Reabilitas.....	32
4.4	Hasil Rekapitulasi Data	32
4.5	Analisa GAP Servqual	33
4.5.1	Analisa GAP Rank.....	36
4.6	Analisa Importance Peformance Analysis.....	36
4.6.1	Analisa Tingkat Kesesuaian.....	37
4.6.2	Analisa Diagram Kartesius	38
4.7	Deskripsi Sistem.....	41
4.8	Implementasi Sistem	42
4.8.1	Kebutuhan Perangkat Keras.....	43
4.8.2	Kebutuhan Perangkat Lunak.....	43
4.8.3	Tampilan Homepage.....	44
4.8.4	Tampilan After Submit	45
4.8.5	Tampilan Log in.....	46
4.8.6	Tampilan Dashboard.....	46
4.8.7	Tampilan Manajemen User.....	47
4.8.8	Tampilan Manajemen User Tambah, Edit, dan Hapus	48
4.8.9	Tampilan Manajemen Dimensi Grup.....	48
4.8.10	Tampilan Manajemen Dimensi Tambah, Edit, dan Hapus	49
4.8.11	Tampilan Manajemen Deskripsi Atribut	49
4.8.12	Tampilan Manajemen Deskripsi Atribut Tambah, Edit, dan Hapus.....	50
4.8.13	Tampilan Hasil Kuesioner Keseluruhan Dimensi.....	50
4.8.14	Tampilan Hasil Kuesioner Keseluruhan Per Dimensi	51
4.8.15	Tampilan Laporan Kuesioner Responden.....	52
4.8.16	Tampilan Hasil Rekapitulasi Data	53
4.8.17	Tampilan Analisis IPA.....	54
4.8.18	Tampilan Analisis GAP	55

BAB V	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius IPA.....	15
Gambar 3.1 Flowchart Tahapan Penelitian	22
Gambar 3.2 Alur Use Case Diagram.....	24
Gambar 3.3 Activity Diagram Login	25
Gambar 3.4 Activity Diagram Pengisian Kuesioner	26
Gambar 3.5 Activity Diagram Admin.....	27
Gambar 4.1 Hasil Diagram Kartesius.....	40
Gambar 4.2 Tampilan Homepage	44
Gambar 4.3 Tampilan After Submit.....	45
Gambar 4.4 Tampilan Log in	46
Gambar 4.5 Tampilan Dashboard	46
Gambar 4.6 Tampilan Manajemen User	47
Gambar 4.7 Tampilan Manajemen User Edit dan Hapus.....	48
Gambar 4.8 Tampilan Manajemen Dimensi Grup	48
Gambar 4.9 Tampilan Manajemen Dimensi Grup Edit dan Hapus	49
Gambar 4.10 Tampilan Manajemen User Simpan dan Hapus	49
Gambar 4.11 Tampilan Manajemen Deskripsi Atribut.....	49
Gambar 4.12 Tampilan Manajemen Deskripsi Atribut Tambah, Edit, dan Hapus	50
Gambar 4.13 Tampilan Hasil Kuesioner Keseluruhan Dimensi	50
Gambar 4.14 Tampilan Hasil Kuesioner Keseluruhan Per Dimensi.....	51
Gambar 4.15 Tampilan Laporan Kuesioner Responden.....	52
Gambar 4.16 Tampilan Hasil Rekapitulasi Data.....	53
Gambar 4.17 Tampilan Analisis IPA	54
Gambar 4.18 Tampilan Analisis GAP.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	5
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	17
Tabel 4.1 Bobot Kriteria.....	29
Tabel 4.2 Atribut Kuesioner.....	30
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas	32
Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner	33
Tabel 4.6 Hasil Analisis GAP Tiap Atribut	35
Tabel 4.7 Hasil Rank Gap Tiap Dimensi	36
Tabel 4.8 Hasil Tingkat Kesesuaian Tiap Atribut.....	37
Tabel 4.9 Hasil Rata-Rata Tiap Atribut Per Dimensi.....	39
Tabel 4.10 Keterangan Nilai Label Diagram Kartesius	40

