

REZA APRILIANI, 19.230.0089

**APLIKASI SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
GAP ANALYSIS PADA PT. MITRA GEMILANG INTI PERKASA
PEKALONGAN**

Dibawah bimbingan Dicke J.S.H Siregar, M.Kom dan Bambang Ismanto,
M.Kom

Halaman xiii + 129 Halaman / 77 gambar / 27 tabel / 34 pustaka

ABSTRAK

PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang makanan (Distributor makanan). Pada saat ini perusahaan tidak memiliki wadah atau tempat untuk mendengarkan masukan berupa penilaian dari pelanggan terhadap perusahaan berdasarkan kualitas dan kinerja yang selama ini dijalankan oleh perusahaan. Para pelanggan masih menyampaikan ketidaknyamanan seperti mengenai keterlambatan waktu pengiriman, kesalahan barang yang dikirim, dan berbagai hal yang lain secara lisan kepada karyawan dan tidak ada dokumentasi, sehingga perusahaan masih sulit dalam menangani apabila ada kesalahan yang harus diperbaiki dari pihak perusahaan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan membutuhkan suatu aplikasi survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan dari perusahaan terhadap pelanggan. Oleh sebab itu pada penelitian ini dibuatlah aplikasi pengolahan dari data kuesioner yang dapat memberikan hasil analisis kepuasan pelanggan. Hasil analisis tersebut digunakan sebagai penilaian kualitas pelayanan dengan cara melihat kesenjangan dari nilai kepuasan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diperoleh. Aplikasi ini menggunakan metode pengembangan waterfall dengan tahapcommunication atau menganalisa kebutuhan dari sistem, planing atau mendesain sistem sesuai dengan analisa kebutuhan, modeling atau pemodelan program oleh programmer, construction atau proses pengkodean dengan bahasa pemrograman, dan deployment atau perawatan sistem secara berkala oleh pengguna. Tampilan dari Aplikasi Survei ini telah diuji menggunakan pengujian GUI dan pengujian UAT dapat membantu admin IT untuk mengelola data kuesioner, menampilkan hasil analisis kepuasan pelanggan berupa laporan dalam bentuk grafik dan tabel sehingga manager dapat melihat laporan dan pengisian kuesioner kepuasan pelanggan yang dapat digunakan kapan saja melalui aplikasi berbasis website.

Kata Kunci : Aplikasi, Survei Kepuasan Pelanggan, Waterfall.

REZA APRILIANI, 19.230.0089

**APPLICATION OF CUSTOMER SATISFACTION SURVEY USING
THE GAP ANALYSIS METHOD AT PT. MITRA GEMILANG INTI
PERKASA PEKALONGAN**

*Under the guidance of Dicke J.S.H Siregar, M.Kom and Bambang Ismanto,
M.Kom*

Pages xiii + 129 Pages / 77 pictures / 27 tables / 34 references

ABSTRACT

PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan is a company engaged in the food sector (food distributor). At this time the company does not have a forum or place to listen to input in the form of an assessment from customers of the company based on the quality and performance that has been carried out by the company so far. Customers still convey inconveniences such as delays in delivery times, errors in goods sent, and various other matters verbally to employees and there is no documentation, so that the company is still difficult to handle if there are errors that must be corrected on the part of the company. To overcome these problems, PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan requires a customer satisfaction survey application to determine the success rate of the company's service to customers. Therefore, in this study, a processing application was made from questionnaire data that could provide the results of an analysis of customer satisfaction. The results of this analysis are used as an assessment of service quality by looking at the gaps in the value of customer satisfaction and expectations for the services obtained. This application uses the waterfall development method with the communication stage or analyzing the needs of the system, planning or designing the system according to the needs analysis, modeling or program modeling by programmers, construction or coding processes with programming languages, and regular deployment or system maintenance by users. The appearance of this survey application has been tested using GUI testing and UAT testing can help IT admins to manage questionnaire data, display the results of customer satisfaction analysis in the form of reports in graphic and table form so that managers can view reports and fill in customer satisfaction questionnaires which can be used at any time through web-based application.

Keywords : *Application, Customer Satisfaction Survey, Waterfall.*