

ABSTRACT

TITLE : MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY AND UTILIZATION OF INFORMATION TECHNOLOGY ON CUSTOMER SATISFACTION IN BUYA SHOP MINIMARKET USING COBIT 5.0 SUPPORTED PHP PROGRAMMING LANGUAGE AND MYSQL DATABASE

NAME : BAYU ADRIANTO

NO BP : 16101152610155

FACULTY : COMPUTER SCIENCE

MAJORS : INFORMATION SYSTEMS

EDUCATIONAL LEVEL : STRATA-1 (S1)

SUPERVISOR : 1. Guslendra, S.Kom., M.Kom.
2. Firna Yenila, S.Kom., M.Kom

The service quality measurement information system is a system used to measure the quality level of both facilities and infrastructure and the quality of services provided by the minimarket to customers, which is designed with a series of procedures and produces a service quality measurement system that will be built using the Cobit 5.0 method which is one method used to determine the good or bad quality of service to customers, so that the minimarket can make improvements in improving the quality of service to customers.

Keywords: Method, Quality, Cobit

ABSTRAK

JUDUL : **PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN
DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA MINIMARKET TOKO
BUYA DENGAN MENGGUNAKAN COBIT
5.0 DIDUKUNG BAHASA
PEMBROGRAMAN PHP DAN DATABASE
MYSQL**

NAMA : **BAYU ADRIANTO**

NOMOR BP : **16101152610155**

FAKULTAS : **ILMU KOMPUTER**

JURUSAN : **SISTEM INFORMASI**

JENJANG PENDIDIKAN : **STRATA-1 (S1)**

PEMBIMBING : **1. Guslendra, S.Kom., M.Kom.
2. Firna Yenila, S.Kom M.Kom.**

Sistem informasi pengukuran kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang digunakan untuk mengukur tingkatan kualitas baik sarana maupun prasarana dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak minimarket terhadap pelanggan, yang dirancang dengan serangkaian prosedur dan menghasilkan suatu sistem pengukuran kualitas pelayanan yang akan dibangun dengan menggunakan metode Cobit 5.0 yang merupakan salah satu metode digunakan untuk mengetahui kualitas baik atau buruknya pelayanan kepada pelanggan, sehingga pihak minimarket dapat melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Kata kunci :Metode, Kualitas, cobit