

ABSTRAK

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI MAHKOTA
BEAUTY CARE MENGGUNAKAN METODE
COBIT 4.1**

Nama : **RIFDHA HAYATI**

No BP : **17101152610235**

Program Studi : **Sistem Informasi**

Jenjang Pendidikan : **Strata 1 (S1)**

Pembimbing : **1. Gushelmi S.kom M.kom
2. Hezi Kurnia S.kom M.kom**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen serta untuk pengambilan keputusan bagi pihak klinik mahkota beauty care, sehingga kinerja yang dilakukan oleh pihak klinik kecantikan bisa lebih efektif dan efisien. Dalam penelitian ini standar yang digunakan adalah COBIT 4.1 menggunakan perhitungan *Maturity Level* yang merepresentasikan tingkat keselarasan tujuan teknologi informasi serta bisnis organisasi. Perhitungan *Maturity level* akan dilakukan pada domain *Plan and Organisme* (PO8), *Acquire and Implement* (AI1), *Domain Delivery & Support* (DS1,DS5,DS8,DS12). Pada klinik mahkota beauty care sudah menggunakan teknologi informasi dalam setiap proses bisnisnya. Hasil keseluruhan di instansi ini mencapai level 4 (Managed), dari hasil yang diperoleh disusun rekomendasi yang dapat diterapkan oleh klinik kecantikan Mahkota Beauty Care untuk mencapai level yang diinginkan yaitu level 5 (Optimised) sehingga dapat mendukung kinerja organisasi lebih bagus lagi disisi kualitas dan pelayanan.

Kata kunci : Analisis, Kualitas Pelayanan, COBIT 4.1, Maturity Level, Plan and Organise, Acquire and Implement, Domain Delivery & support.

ABSTRACT

Title : **ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TO
CUSTOMER SATISFACTION IN THE CROWN
BEAUTY CARE USING METHOD COBIT 4.1**

Name : **RIFDHA HAYATI**

Student Number : **17101152610235**

Study Program : **Information System**

Degree Granted : **Strata 1 (S1)**

Advisorf : **1. Gushelmi S.kom M.kom
2. Hezy Kurnia S.kom M.kom**

This study aims to determine the analysis of service quality on customer satisfaction and for decision making for the Mahkota Beauty Care Clinic, so that the performance carried out by the Beauty Clinic can be more effective and efficient. In this study, the standard used is COBIT 4.1 using the Marturity Level calculation which represents the level of alignment of information technology goals and organizational business. Marturity level calculations will be carried out in the Plan and Organism (PO8), Acquire and Implement (AI1), Delivery & Support (DS1,DS5,DS8,DS12) domains. At the Mahkota Beauty Care Clinic, it uses information technology in every business process. The overall results of this agency reach level 4 (Managed), from the results obtained recommendations that can be applied by the Mahkota Beauty Care beauty clinic to reach the desired level, namely level 5 (Optimized) so that it can support better organizational performance in terms of quality and service.

Keywords: Analysis, Service Quality, COBIT 4.1, Maturity Level, Plan and Organise, Acquire and Implement, Domain Delivery & support.