

ABSTRACT

**THESIS TITLE : ANALYSIS OF SERVQUALITY WITH
SERVQUAL METHOD USING PHP AND
MYSQL DATABASE PROGRAMMING
LANGUAGE IN HOM PADANG COFFEE SHOP**

STUDENT NAME : WAHYUDIN PUTRA ZALUKU
STUDENT : 18101152610197
NUMBER

STUDY : INFORMATION SYSTEM
PROGRAM

DEGREE : STRATA 1 (S1)
GRANTED

ADVISORS : 1. Dr.Ir.H. Sumijan, M.Sc.
2. Deri Marse Putra, S.Kom, M.Kom.

Business actors in various business categories are required to be sensitive to any changes that occur and place the stage on customer satisfaction as the main objective. HOM Padang Coffee Shop is a business engaged in the sale of coffee and various kinds of snacks by providing an attractive place for its customers. So far, there has never been a measurement of the level of customer satisfaction, so complaints are still not resolved properly. The purpose of this research is to identify and improve service quality on customer satisfaction. The research method used to measure customer loyalty is using the website-based Servqual method with the hope of being able to determine the level of customer satisfaction quickly and accurately.

Keywords: Coffee Shop Home, Service, Customer, Servqual, Web.

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI : ANALISA KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL PADA COFFEE SHOP HOM PADANG

NAMA : WAHYUDIN PUTRA ZALUKU
NOBP : 18101152610197
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA 1 (S1)
PEMBIMBING : 1. Dr.Ir.H. Sumijan, M.Sc.
2. Deri Marse Putra, S.Kom, M.Kom.

Para pelaku usaha berbagai kategori bisnis diharuskan untuk peka pada tiap perubahan yang terjadi dan menempatkan tahapan pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Coffee Shop HOM Padang merupakan bisnis bergerak di bidang Penjualan Kopi dan berbagai Macam makanan Ringan dengan menyediakan tempat yang menarik bagi pelanggannya. Selama ini belum pernah melakukan Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan, sehingga keluhan masih belum teratasi dengan baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan. Metode Penelitian yang di gunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan yaitu menggunakan metode Servqual berbasis website dengan harapan untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan cepat dan akurat.

Kata Kunci : Coffee Shop Hom, Pelayanan, Pelanggan, Servqual, Web.