

ABSTRAK

**JUDUL SKRIPSI : PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS**

NAMA : RIYAN SAPUTRA

NO. BP : 18101152610192

PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA 1 (S1)

**PEMBIMBING : 1. Firna Yenila, S.Kom, M.Kom
2. Sepsa Nur Rahman, S.Kom, M.Kom**

Layanan merupakan suatu kegiatan dimana perusahaan membantu pelanggan dalam mengatasi masalahnya. Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat pelanggan loyal terhadap perusahaan. Untuk menjaga kualitas pelayanan, dilakukan pengukuran kinerja pelayanan. Metode IPA merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja layanan dari perspektif pelanggan. Toko Qanaah Karpét merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang barang dan jasa. Dengan menggunakan metode IPA, Toko Qanaah Karpét mengukur kinerja pelayanannya secara manual menggunakan media kertas, yang membuat analisis menjadi tidak efektif dan tidak efisien. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah sistem informasi yang dapat melakukan analisis kualitas pelayanan dengan metode IPA. Analisis dilakukan dengan mengukur 30 atribut pelayanan yang dibagi ke dalam 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Data yang dikumpulkan melalui kuesioner melibatkan 50 orang responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 6 atribut pada kuadran A, 10 atribut pada kuadran B, 8 atribut pada kuadran C, dan 6 atribut pada kuadran D. Perusahaan dapat mengambil tindakan terhadap atribut pelayanan yang dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan rekomendasi dari hasil penelitian ini.

Kata Kunci: Sistem Informasi; Metode IPA; Toko Qanaah Karpét; Layanan; Kualitas Pelayanan.