

## ABSTRAK

- JUDUL** : **EVALUASI DAN INTEGRASI KUALITAS SISTEM INFORMASI PELAYANAN PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KARYA SERVICE Jln. Dr. SUTOMO NO.97 KOTA PADANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)**
- NAMA** : **SISKA AYU NENGSIH**  
**NOBP** : **16101152610339**  
**PROGRAM STUDI** : **SISTEM INFORMASI**  
**JENJANG** : **STRATA 1 (S1)**  
**PENDIDIKAN**  
**PEMBIMBING** : **1. Mutiana Pratiwi, S.Kom., M.Kom**  
**2. Annisak Izzaty Jamhur, S.Kom., M.kom**

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan konsumen akan merasakan tidak puas. Apabila kinerja sama dengan harapan konsumen akan merasakan puas. Apabila kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasakan sangat puas. Salah satu tujuan dari bidang pelayanan adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan. Baik instansi pemerintah maupun swasta saat ini tengah berlomba untuk meningkatkan pelayanan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna melalui berbagai cara, salah satunya adalah dengan menerapkan teknologi khususnya teknologi informasi ke dalam system pelayanan mengingat kemajuan teknologi informasi ini dapat menuntun manusia ke dalam cara kerjadan berpikir yang lebih cepat dan efisien.

***Kata Kunci : Importance Performance Analysis, PHP, MySQL***

## ABSTRACT

**TITLE** : **EVALUATION AND INTEGRATION OF QUALITY INFORMATION SYSTEMS OF PAYMENT SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION AT WORKS SERVICE Jln. Dr. SUTOMO NO. 97 KOTA PADANG USING IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) METHOD**

**NAME** : **SISKA AYU NENSIH**

**NOBP** : **16101152610339**

**STUDY PROGRAM** : **INFORMATION SYSTEMS**

**EDUCATIONAL STAGE** : **STRATA 1 (S1)**

**ADVISORS** : **3. Mutiana Pratiwi, S.Kom., M.Kom**  
**4. Annisak Izzaty Jamhur, S.Kom., M.kom**

Customer satisfaction is a specific evaluation of the overall service provided by the service provider, so that customer satisfaction can only be assessed based on the experience that has been experienced during the service delivery process. Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that comes from a comparison between his impression of the performance (or result) of a product and its expectations. If the performance is less than the consumer's expectation, they will feel dissatisfied. If the performance is the same as the expectations, consumers will feel satisfied. If performance exceeds expectations, consumers will feel very satisfied. One of the goals of the service sector is to provide the best service to people in need. Both government and private agencies are currently competing to improve services to be more efficient and effective in various ways, one of which is by applying technology, especially information technology, into the service system, considering that advances in information technology can guide people into ways of working and thinking more. fast and efficient.

***Keywords : Importance Performance Analysis, PHP, MySQL***