

## ABSTRACT

**TITLE : ANALYSIS OF SERVICE QUALITY INFORMATION SYSTEMS IN PAYMENT TRANSACTIONS USING THE METHOD OF IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (CASE STUDY: SIMOBI BANK SINARMAS APPLICATION**

**NAMA : MONA TRISNIWITA**

**NOBP : 16101152610176**

**FAKULTAS : COMPUTER SCIENCE**

**JURUSAN : INFORMATION SYSTEM**

**PEMBIMBING : 1. SRI RAHMAWATI, S.Kom., M.Kom**  
**2. AGGY PRAMANA GUSMAN, M.Kom**

*The role of technology in improving the quality of services provided by business. One of the services performed is in the transaction process payment. Quality of service and frequent customer satisfaction identified as an attempt to predict the performance of an obsolescence company. Therefore banks must provide high value services to their customers or users of their applications. Importance Performance Analysis Method is an analysis technique used for identify the performance factors that are important that must be indicated by (consumers). The result of the obtained from this study the quality of service at Simobi application can already be said to have been very good overall because the result is 96,69%, and attributes or indicators that needs to be fixed there aren't just attributes that need to be maintained on the second quadrant of the IPA method that is related to internal security transactions, guarantees and convenience in the transaction process payment using the Simobi application.*

**Keywords:** *Service Quality, Information System, Importance Performance Analysis.*

## ABSTRAK

**JUDUL** : ANALISA KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI PADA TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS: APLIKASI SIMOBI BANK SINARMAS)

**NAMA** : MONA TRISNIWITA

**NOBP** : 16101152610176

**FAKULTAS** : ILMU KOMPUTER

**JURUSAN** : SISTEM INFORMASI

**PEMBIMBING** : 1. Sri Rahmawati, S.Kom., M.Kom  
2. Aggy Pramana Gusman, M.Kom

Peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bisnis. Salah satu pelayanan yang dilakukan yaitu pada proses transaksi pembayaran. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sering diidentifikasi sebagai upaya untuk memprediksi kinerja suatu keuangan perusahaan. Oleh karenanya bank harus memberikan nilai pelayanan yang tinggi kepada nasabahnya atau pengguna dari aplikasinya. Metode *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Hasil yang didapat dari penelitian ini kualitas pelayanan pada aplikasi Simobi tersebut sudah dapat dikatakan sudah sangat baik secara keseluruhan karena didapat hasilnya yaitu 96.69%, serta atribut atau indikator yang perlu diperbaiki tidak ada hanya saja atribut yang perlu dipertahankan pada kuadran kedua metode ipa yaitu yang berhubungan dengan keamanan dalam bertransaksi, jaminan serta kemudahan dalam melakukan proses transaksi pembayaran menggunakan aplikasi Simobi.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi, *Importance Performance Analysis*