

ABSTRACT

TITLE : **QUALITY ANALYSIS OF SATISFACTION
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM
IN THE DELIVERY OF GOODS IN JNE PADANG
CITY WITH COBIT METHOD USING PHP
PROGRAMMING LANGUAGE AND MYSQL
DATABASE**

NAME : **AFRILA RADHA**
NO ID : **16101152610545**
FACULTY : **COMPUTER SCIENCE**
MAJORS : **INFORMATION SYSTEM**
ADVISOR : **1. Syafri Arlis, S.Kom., M.Kom**
2. Mutiana Pratiwi, S.Kom., M.Kom

JNE Padang Branch with a number of auxiliary branch offices has strive to meet all factors or elements that are considered customers, but the company does not yet know how the jne customers. With this phenomenon the author seeks to know about customers' responses to jne service quality Padang Branch. From these responses can be known the advantages and lack of JNE Padang Branch so that it can be evaluated whether the marketing that has been applied by JNE Padang Branch is appropriate or changes are needed so that the expected target is achieved. To know the extent of JNE's ability to provide satisfaction through services, marketing research is required. Information from marketing research aims to know the attitudes and behaviors of customers towards what most influential in decision making to become JNE customers Padang Branch.

Keywords : *Website, System Analys, JNE, Cobit.*

ABSTRAK

**JUDUL SKRIPSI : QUALITY ANALYSIS OF SATISFACTION
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM
IN THE DELIVERY OF GOODS IN JNE PADANG
CITY WITH COBIT METHOD USING PHP
PROGRAMMING LANGUAGE AND MYSQL
DATABASE**

NAMA : AFRILA RADHA
NO BP : 16101152610545
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
FAKULTAS : ILMU KOMPUTER
PEMBIMBING : 1. Syafri Arlis, S.Kom., M.Kom
2. Mutiana Pratiwi, S.Kom., M.Kom

JNE Cabang Padang dengan sejumlah kantor cabang pembantu telah berusaha memenuhi semua faktor atau unsur-unsur yang menjadi pertimbangan para pelanggan, namun perusahaan belum mengetahui bagaimana penilaian para pelanggan terhadap JNE. Dengan fenomena tersebut penulis berusaha untuk mengetahui tentang tanggapan para pelanggan terhadap kualitas pelayanan JNE Cabang Padang. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui kelebihan dan kekurangan JNE Cabang Padang sehingga dapat dievaluasi apakah strategi pemasaran yang selama ini diterapkan oleh JNE Cabang Padang sudah sesuai atau perlu dilakukan perubahan sehingga dicapai target yang diharapkan. Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan JNE memberikan kepuasan melalui pelayanannya, diperlukan riset pemasaran. Informasi dari hasil riset pemasaran tersebut bertujuan mengetahui sikap dan perilaku para pelanggan terhadap apa yang paling berpengaruh dalam pengambilan keputusan menjadi pelanggan JNE Cabang Padang

Kata Kunci : Website, Analisi Sistem Informasi, JNE, Cobit.