

## ABSTRAK

**JUDUL** : ANALISIS PENGARUH KUALITAS KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR TERHADAP NILAI PERILAKU KONSUMEN PADA SPASSBOX CAFÉ PADANG MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL

**NAMA** : AKMAL MARPA SUANDI

**NO. BP** : 14101152610308

**FAKULTAS** : ILMU KOMPUTER

**PROGRAM STUDI** : SISTEM INFORMASI

**DOSEN PEMBIMBING** : 1. Guslendra, S.Kom., M. Kom.  
2. Hezy Kurnia, S.Kom., M. Kom.

Spasbox Café Padang merupakan salah satu usaha yang bergerak pada bidang kuliner berbentuk cafe yang beralamatkan di Jalan Dr.Moh Hatta No. 34/35, Kapalo koto, Pauh, Kota Padang. Selama ini belum ada kusioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan, sehingga setiap keluhan disampaikan secara lisan. Permasalahannya apabila keluhan disampaikan secara lisan kepada pegawai Spasbox Cafe, seringkali pegawai yang menerima keluhan tersebut lupa untuk menyampaikan kepada pihak manajemen karena keluhannya tidak tertulis dan tidak terdokumentasi.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka dibuatlah sebuah Rancang Bangun Aplikasi Kepuasan Pelanggan Pada Spasbox Cafe Cabang Kusuma Bangsa Surabaya dengan menggunakan metode *gap analysis*, sehingga dapat membantu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Aplikasi ini berbasis *web* karena dapat mempermudah dalam penerapannya dan juga dapat diakses pada semua platform yang dapat menggunakan *web browser*.

Berdasarkan hasil uji coba aplikasi untuk 30 responden dengan hasil rata-rata ada pada kuadran 1 yaitu prestasi utama dan kuadran 2 yaitu pertahankan prestasi, selain itu aplikasi dapat menampilkan hasil rekomendasi analisis kepuasan pelanggan berupa laporan dalam bentuk grafik *importance performance analysis* (IPA) dan tabel analisis gap untuk pemilik Spasbox Cafe sehingga faktor pelayanan mana yang harus ditingkatkan dan diperbaiki.

**Kata Kunci** : Website, PHP, MySQL