

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGUKURAN
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE RATA-RATA TERTIMBANG
(STUDI KASUS : PT.GRIYA LARISTA)**

SKRIPSI

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI



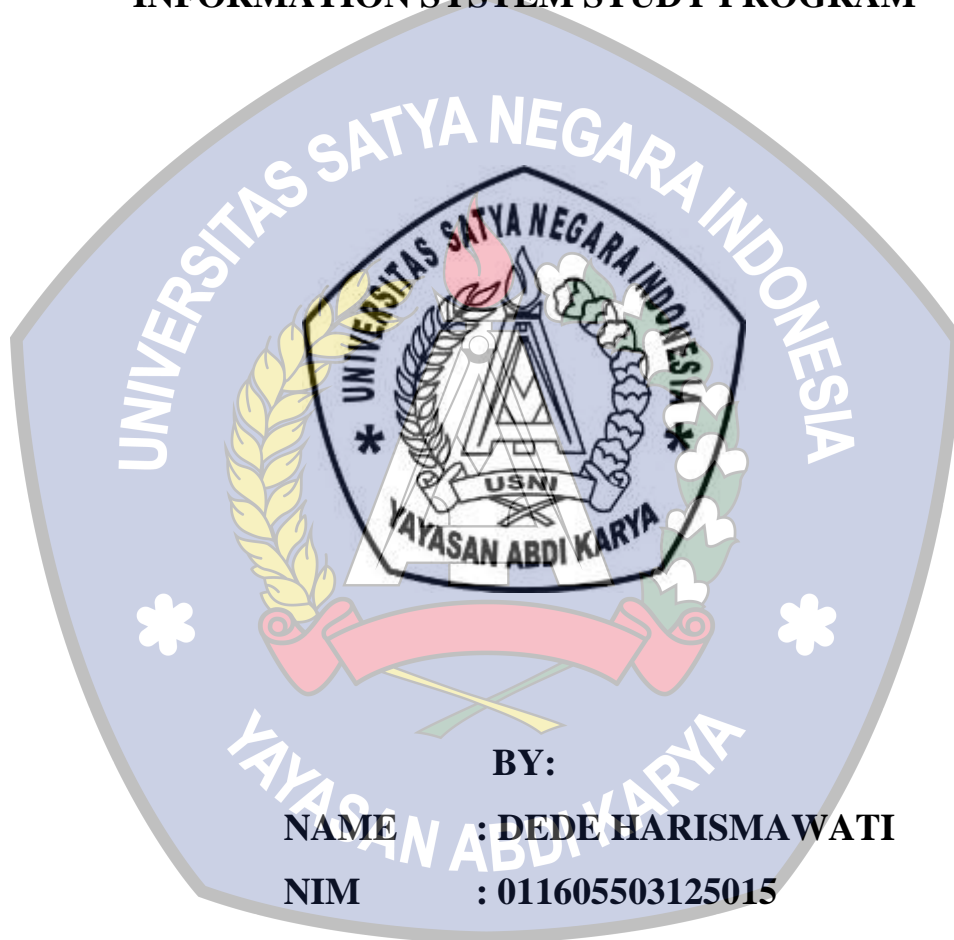
OLEH:

**NAMA : DEDE HARISMAWATI
NIM : 011605503125015**

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2020**

**DESIGN OF INFORMATION SYSTEM OF CUSTOMER
SATISFACTION MEASUREMENT USING THE WEIGHTED
AVERAGE METHOD
(CASE STUDY: PT.GRIYA LARISTA)**

**UNDERGRADUATE THESIS
INFORMATION SYSTEM STUDY PROGRAM**



BY:

NAME : DEDE HARISMAWATI

NIM : 011605503125015

**FACULTY OF ENGINEERING
UNIVERSITY SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2020

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGUKURAN
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE RATA-RATA TERTIMBANG
(STUDI KASUS : PT.GRIYA LARISTA)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA KOMPUTER**

Program Studi Sistem Informasi



OLEH:

NAMA : DEDE HARISMAWATI

NIM : 011605503125015

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2020**

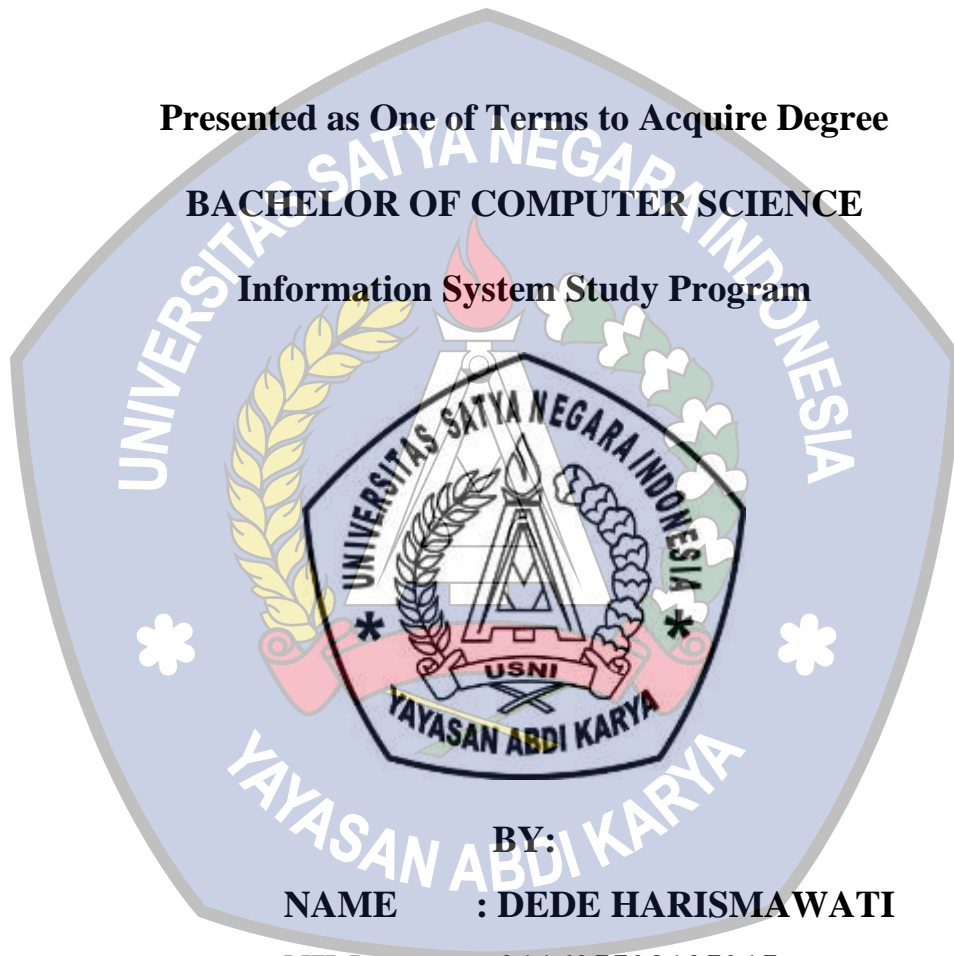
**DESIGN OF INFORMATION SYSTEM OF CUSTOMER
SATISFACTION MEASUREMENT USING THE WEIGHTED
AVERAGE METHOD
(CASE STUDY: PT.GRIYA LARISTA)**

UNDERGRADUATE THESIS

Presented as One of Terms to Acquire Degree

BACHELOR OF COMPUTER SCIENCE

Information System Study Program



BY:

NAME : DEDE HARISMAWATI

NIM : 011605503125015

**FACULTY OF ENGINEERING
UNIVERSITY SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dede Harismawati
NIM : 011605503125015
Program Studi : Sistem Informasi

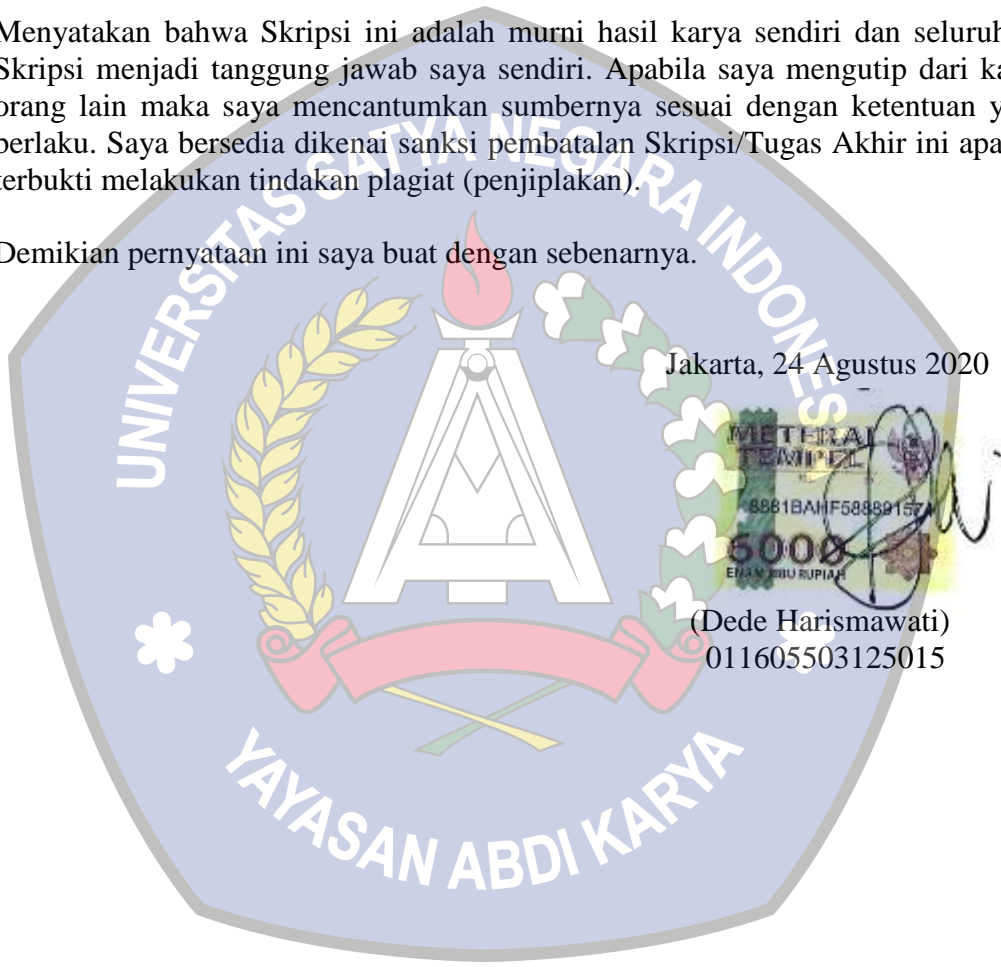
Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi Skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi/Tugas Akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2020



(Dede Harismawati)
011605503125015



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dede Harismawati
NIM : 011605503125015
Jurusan : Sistem Informasi
Judul Skripsi : **RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI
PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE RATA - RATA
TERTIMBANG (STUDI KASUS PT.GRIYA LARISTA)**

Tanggal Ujian : 31 Agustus 2020

Jakarta, 31 Agustus 2020

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Drs. Pertumpun Gurusinga., MMSI,)

(Agung Priambodo, S.Kom., M.Kom.)

Dekan

Ketua Program Studi



(Ir. Nurhayati, M.Si.)

(Agung Priambodo, S.Kom., M.Kom.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGUKURAN
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE RATA-RATA TERTIMBANG
(STUDI KASUS : PT.GRIYA LARISTA)**

Disusun Oleh:

DEDE HARISMAWATI

NIM: 011605503125015

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 31 Agustus 2020
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji / Pembimbing I

Ketua penguji/ pembimbing II

(Drs. Pertumpun Gurusinga., MMSI,) (Agung Priambodo, S.Kom., M.Kom,)

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II



(Riama Sibarani, S.Si.,M.Si)



(Kiki Kusumawati, ST.,MMSI)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Berkah dan Rahmat serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S-1) Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik di Universitas Satya Negara Indonesia. Skripsi ini membahas tentang Rancang Bangun Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Rata-rata Tertimbang di Rumah Sakit Gandaria.

Selama penyusunan dan penulisan Skripsi ini, penulis mendapatkan berbagai bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Merry L. Panjaitan, MM., MBA., selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Ibu Ir. Nurhayati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Bapak Agung Priambodo, S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi dan Dosen Pembimbing II atas semua bimbingan, bantuan, serta masukan yang telah beliau berikan.
4. Ibu Drs. Pertumpun Gurusinga., MMSI, selaku Dosen Pembimbing I atas semua bimbingan, bantuan, serta masukan yang telah beliau berikan.

5. Ibu dan Ayah serta kakak-kakak tercinta yang selalu mendoakan, memberikan semangat, nasihat dan motivasi agar penulisan skripsi ini diberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis.
6. Sahabat-sahabat dan rekan-rekan seangkatan terutama jurusan Sistem Informasi yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas bantuan dan doa restu yang berhubungan dengan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang sistem informasi.

Jakarta, 24 Agustus 2020

Penulis



(Dede Harismawati)

ABSTRAK

Salah satu faktor kemajuan perusahaan adalah suksesnya dalam melakukan pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Maka suatu perusahaan perlu meningkatkan pelayanan dan menghasilkan kinerja yang baik oleh karena itu dalam penelitian ini di implementasikan sebuah sistem yang membantu manajemen dalam menentukan untuk peningkatana layanan terhadap pelanggan salah satunya dengan ber-acuan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di PT Griya Larista Balai Lelang, untuk penilaian tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode rata-rata tertimbang. Sedangkan perancangan sistem menggunakan metode *waterfall* dimana perancangan sistem menghasilkan sistem informasi pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode rata-rata tertimbang sehingga dari hasil laporan sistem dapat di gunakan manajemen sebagai salah satu acuan dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan.

Kata Kunci: Metode Waterfall, Metode Rata-rata Tertimbang, system pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, balai lelang, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

One of the factors for the company's progress is its success in providing good service to customers. So a company needs to improve service and produce good performance, therefore in this study a system is implemented that helps management determine service improvements to customers, one of which is by referring to the level of customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction at PT Griya Larista Balai Lelang, to assess customer satisfaction levels using the weighted average method. For system design using the waterfall method where the system design produces an information system measuring the level of customer satisfaction using the weighted average method so that management can use the data system report as a reference in improving service.

Keywords: Waterfall method, weighted average method, customer satisfaction level measurement system, auction house, service quality.