

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP PELAYANAN PADA J&T EXPRESS KEMANDORAN  
BERBASIS WEB**

**SKRIPSI**



**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2022**

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP PELAYANAN PADA J&T EXPRESS KEMANDORAN  
BERBASIS WEB**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH**

**GELAR SARJANA KOMPUTER  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**



**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2022**

## **ABSTRAK**

Kemajuan yang sangat pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan salah satu ciri modernisasi yang membuat para usaha berpikir lebih untuk mempunyai sebuah inovasi yang dapat membuat suatu perubahan dalam penyediaan pelayanan yang berhubungan dengan data, informasi serta barang dan jasa didalam proses keputusan pembelian. PT Global Bintang Timur Ekspress adalah jasa pengiriman barang salah satunya jasa yang dapat mempermudah proses pengiriman barang antar kota dan wilayah lainnya. Pengukuran kinerja perusahaan menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap perfoma perusahaan dan perencanaan tujuan dimasa mendatang. Permasalahan yang terjadi pada J&T Express Kemandoran adalah keterbatasan informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Saat ini ketika pelanggan ingin mengajukan komplain atau masukan pelanggan hanya bisa melakukannya dengan cara mengirim pesan melalui whatsapp ke pegawai toko atau bicara secara langsung kepada pegawai toko tersebut. Adapun metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan salah satunya adalah metode Service Quality (Servqual). Penilaian dilakukan 5 dimensi mutu pelayanan yaitu: Tangibles (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (perhatian). Hal inilah bagi penulis untuk mengambil judul “Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada J&T Express Kemandoran”

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Servive Quality, Tangibless, Relability, Responsiveness, Assurance, Emphaty**

## ABSTRACT

*Very rapid progress in the field of science and technology is one of the characteristics of modernization that makes businesses think more about having an innovation that can make a change in the provision of services related to data, information and goods and services in the purchase decision process. The problem that occurs with J&T Express Kemandoran is the limited information about the level of customer satisfaction. Until now, there has been no questionnaire to find out customer satisfaction with the service. In an effort by the company to find out how satisfied consumers are with the services that have been provided, the author conducts observations and interviews directly with employees and consumers, based on the results of observations and interviews with employees and some consumers. To improve good service, improvements in performance are needed, so there must be a measurement of service performance at J&T Express Kemandoran, one of the delivery service providers, but obstacles in measuring performance cannot be done manually, so there is a need for a system that can measure customer satisfaction as a benchmark for management to improve performance and provide services. One of the methods that can be used to measure customer satisfaction is the servqual method. This method makes a comprehensive customer satisfaction assessment for services in the field of logistics services. The assessment is carried out 5 dimensions of service quality, namely: Tangibles or direct evidence, Reliability or reliability, Responsiveness or responsiveness, Assurance or assurance, Emphaty or attention.*

**Keywords :** *Customer Satisfaction, Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*