



**PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN
SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW) UNTUK MENENTUKAN
PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus: Restoran Ayam Geprek)

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh:

Iqbal Dwi Septianto
Muhammad Rofiq Ramadhan

41819110020
41819110038

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Iqbal Dwi Septianto
NIM : 41819110020
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Simple Additive Weighting (SAW) Untuk Menentukan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Restoran Ayam Geprek)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing : Sulis Sandiwarno, S.Kom, M.Kom ()
NIDN :
Penguji 1 : Yaya Sudarya Triana, M.Kom, Ph.D ()
NIDN :
Penguji 2 : Dwi Wulandari Sari, S.Kom, M.Kom ()
NIDN :

Jakarta, 10 Agustus 2023

Mengetahui,



(Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I.)
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



(Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom)
Ka.Prodi Sistem Informasi

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai mahasiswa Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa (1) : Iqbal Dwi Septianto
NIM (41819110020)
Nama Mahasiswa (2) : Muhammad Rofiq Ramadhan
NIM (41819110038)
Judul Tugas Akhir : Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Simpe Additive Weighting (SAW) Untuk Menentukan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Restoran Ayam Geprek)

Dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Mercu Buana, saya memberikan izin kepada Peneliti di Lab Riset Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana untuk menggunakan dan mengembangkan hasil riset yang ada dalam tugas akhir untuk kepentingan riset dan publikasi selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Agustus 2023



Iqbal Dwi Septianto

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa (1) : Iqbal Dwi Septianto
NIM (41819110020)
Nama Mahasiswa (2) : Muhammad Rofiq Ramadhan
NIM (41819110038)
Judul Tugas Akhir : Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL)
dan Simpe Additive Weighting (SAW) Untuk
Menentukan Pengambilan Keputusan Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Restoran Ayam
Geprek)

Menyatakan bahwa laporan jurnal ini adalah hasil karya nama yang tercantum diatas dan bukan plagiat (tidak *copy paste* sumber lain). Apabila ternyata ditemukan di dalam Tugas Akhir ini terdapat unsur plagiat, maka nama diatas siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 10 Agustus 2023



Iqbal Dwi Septianto

ABSTRACT

Name dan NIM (1) : Muhammad Rofiq Ramadhan
(41819110038)

Name dan NIM (2) : Iqbal Dwi Septianto
(41819110020)

Counsellor : Sulis Sandiwarno, S. Kom, M. Kom

Title : Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan
Simple Additive Weighting (SAW) Untuk
Menentukan Pengambilan Keputusan Terhadap
Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus : Restoran Ayam Geprek)

The development of the culinary business in Jakarta can be said to have developed quite rapidly. Every month there are always new restaurants and places to eat, such as street vendors and cafes. To face this competition, it is necessary to have a review of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) actors so that they can make improvements and improvements in their services. In previous research, an analysis of customer satisfaction was carried out using the Simple Additive Weighting (SAW) method. SAW is a widely known weighted sum method for decision making. However, this method has problems such as lack of data accuracy. To overcome these problems in this study we want to use the Servqual method together with the SAW method. The stages of the research suggestion that we carried out were to collect data using questionnaires which were distributed and then analyzed using the Servqual and SAW methods. Based on system trials conducted at 5 branches of the Sultan's geprek chicken restaurant, the result was that the owner had to improve the Responsiveness dimension with a gap value of 0.105, this value is lower than the other dimensions. While the Semper branch has the greatest priority for improvement compared to the other 4 branches with a final score of 0.6237. With the results obtained, it is hoped that restaurant owners can improve their services.

Keywords:

Customer satisfaction, SPK, SERVQUAL and SAW, Smashed chicken

ABSTRAK

Nama dan NIM (1) : Muhammad Rofiq Ramadhan
(41819110038)

Nama dan NIM (2) : Iqbal Dwi Septianto
(41819110020)

Pembimbing TA : Sulis Sandiwarno, S. Kom, M. Kom

Judul : Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan
Simple Additive Weighting (SAW) Untuk
Menentukan Pengambilan Keputusan Terhadap
Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus : Restoran Ayam Geprek)

Perkembangan usaha kuliner di Jakarta bisa dibilang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Setiap bulannya selalu ada resto baru maupun tempat makan baru seperti pedagang kaki lima maupun kafe. Untuk menghadapi persaingan tersebut, perlu adanya suatu ulasan kepada para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) agar dapat melakukan peningkatan dan perbaikan dalam pelayanannya. Pada penelitian terdahulu, telah dilakukan analisis terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode Simple Additive Weighting (SAW). SAW merupakan suatu metode penjumlahan terbobot yang dikenal secara luas untuk pengambilan keputusan. Akan tetapi, metode tersebut memiliki masalah seperti kurangnya akurasi data. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dalam penelitian ini kami ingin menggunakan metode Servqual secara bersama di metode SAW. Tahapan dari usulan penelitian yang kami lakukan adalah melakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar lalu dianalisis menggunakan metode Servqual dan SAW. Berdasarkan uji coba sistem yang dilakukan pada 5 cabang restoran ayam geprek Sultan, didapatkan hasil bahwa pemilik harus memperbaiki dimensi Responsiveness dengan nilai gap sebesar 0.105, nilai ini lebih tinggi dibandingkan pernyataan yang lain. Sedangkan cabang semper ini memiliki prioritas terbesar untuk dilakukan perbaikan dibandingkan dengan 4 cabang lainnya dengan nilai akhir 0.6237. Dengan hasil yang didapatkan tersebut, diharapkan pemilik restoran dapat memberikan perbaikan pelayanannya.

Kata kunci:

Kepuasan Pelanggan, SPK, SERVQUAL dan SAW, Ayam Geprek

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini dengan judul “Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Simple Additive Weighting (SAW) Untuk Menentukan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Restoran Ayam Geprek)”.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari orang-orang disekeliling laporan ini tidak akan selesai.

Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom., selaku Ketua Program Studi,
4. Bapak Sulis Sandiwarno, S.Kom, M.Kom., sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Bapak Yaya Sudarya Triana, M.Kom, Ph.D., selaku Dosen Penguji 1 Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Ibu Dwi Wulandari Sari, S.Kom, M.Kom., selaku Dosen Penguji 2 Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Bapak Septhianada., selaku narasumber dan pimpinan instansi lokasi penelitian Ayam Geprek Sultan.
8. Ibu Sukmini., selaku orang tua dari Iqbal Dwi Septianto,
9. Ibu Rusmiyati., selaku orang tua dari Muhammad Rofiq Ramadhan.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala niat baik pada semua pihak yang tersebut diatas. Semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 10 Agustus 2023

Iqbal Dwi Septianto

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	5
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	5
2.2 Sistem Pendukung Keputusan	6
2.3 Pengantar Metode AHP	7
2.4 Pengantar Metode Servqual	10
2.5 Pengantar Metode SAW	13
2.6 Pengantar Metode TOPSIS.....	15
2.7 Analisis Literature Review	17
2.8 Penelitian Terkait.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Deskripsi Sumber Data	23
3.1.1. Waktu dan Tempat Penelitian	23
3.1.2. Dataset.....	23
3.1.3. Demografi Responden.....	24
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.3 Variabel Penelitian.....	28

3.4	Diagram Alir Penelitian	28
BAB IV HASIL PENELITIAN		40
4.1	Analisa Sistem Berjalan.....	40
4.2	Gambaran Umum Sistem Yang Diusulkan.....	40
4.3	Analisis Kebutuhan.....	40
4.4	Analisa Perhitungan.....	41
4.4.1.	Menentukan Nilai Persepsi Manajemen.....	41
4.4.2.	Menghitung Nilai Rata-Rata Persepsi Pelanggan	43
4.4.3.	Menghitung Nilai Gap	44
4.4.4.	Membuat Matriks Keputusan.....	44
4.4.5.	Normalisasi Matriks.....	45
4.4.6.	Melakukan Perangkingan.....	45
4.4.7.	Perhitungan Metode SAW	46
4.4.8.	Perhitungan Metode SERVQUAL.....	49
4.4.9.	Perbandingan Metode SERVQUAL-SAW dan SAW	49
4.5	Analisa Permodelan Sistem	50
4.5.1.	Rancangan Use Case Diagram.....	50
4.5.2.	Rancangan Deskripsi Use Case.....	53
4.5.3.	Rancangan Activity Diagram.....	62
4.5.4.	Sequence Diagram	74
4.5.5.	Class Diagram	79
4.5.6.	Spesifikasi Basis Data.....	79
4.5.7.	Percanaan Antarmuka	84
4.5.8.	Implementasi Rancangan Antarmuka	93
4.5.9.	Hasil Pengujian Aplikasi.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		103
5.1	Kesimpulan.....	103
5.2	Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA		104
LAMPIRAN		106

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Literature Review	18
Tabel 3. 1 Sumber dataset.....	23
Tabel 3. 2 Demografi responden	24
Tabel 3. 3 Tabel kriteria dan atribut penentuan pelayanan.....	25
Tabel 3. 4 Skala Likert	27
Tabel 3. 5 Kuesioner Kepuasan Pelanggan	32
Tabel 3. 6 Data Kriteria dan Bobot Setiap Atribut.....	35
Tabel 3.7 Data Alternatif.....	35
Tabel 4. 1 Nilai Persepsi Manajemen.....	42
Tabel 4. 2 Perhitungan Nilai Persepsi Pelanggan	43
Tabel 4. 3 Nilai rata-rata persepsi responden.....	44
Tabel 4. 4 Nilai Selisih Gap.....	44
Tabel 4. 5 Normalisasi Matriks SERVQUAL-SAW	45
Tabel 4. 6 Perangkingan Terbobot.....	46
Tabel 4. 7 Peringkat Kepuasan Cabang.....	46
Tabel 4. 8 Matriks Keputusan SAW.....	47
Tabel 4. 9 Normalisasi Matriks SAW	47
Tabel 4. 10 Perangkingan terbobot SAW	48
Tabel 4. 11 Peringkat Kepuasan Cabang Metode SAW.....	48
Tabel 4. 12 Perbandingan Metode SERVQUAL-SAW dan SAW	49
Tabel 4. 13 Penjelasan Aktor.....	50
Tabel 4.14 Penjelasan Proses Use case.....	50
Tabel 4.15 Deskripsi Use Case Login.....	53
Tabel 4.16 Deskripsi Use Case Master Data.....	54
Tabel 4.17 Deskripsi Use Case Data Kriteria	54
Tabel 4.18 Deskripsi Use Case Data alternatif.....	55
Tabel 4.19 Deskripsi Use Case Data Pertanyaan.....	56
Tabel 4.20 Deskripsi Use Case Data User.....	56
Tabel 4.21 Deskripsi Use Case Daftar Pelanggan.....	57
Tabel 4.22 Deskripsi Use Case Perhitungan	57
Tabel 4.23 Deskripsi Use Case Perhitungan SAW	58
Tabel 4.24 Deskripsi Use Case Perhitungan SERVQUAL	59

Tabel 4.25 Deskripsi Use Case Komparasi Perhitungan SERVQUAL-SAW	59
Tabel 4.26 Deskripsi Use Case Grafik Responden	60
Tabel 4.27 Deskripsi Use Case Hasil Komparasi Metode	60
Tabel 4.28 Deskripsi Use Case Kuesioner.....	61
Tabel 4.29 Spesifikasi Tabel User	80
Tabel 4.30 Spesifikasi Tabel SERVQUAL	80
Tabel 4.31 Spesifikasi Tabel Pertanyaan	80
Tabel 4.32 Spesifikasi Tabel Kuisoiner.....	81
Tabel 4.33 Spesifikasi Tabel Kriteria.....	82
Tabel 4.34 Spesifikasi Tabel cabang.....	83
Tabel 4.35 Spesifikasi Tabel Alternatif.....	83
Tabel 4.36 Spesifikasi Perhitungan SERVQUAL-SAW	83
Tabel 4.37 Spesifikasi Perhitungan SAW.....	84
Tabel 4.38 Hasil Pengujian Aplikasi.....	101



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	29
Gambar 3. 2 Uji Validitas.....	31
Gambar 3. 3 Uji Reliabilitas	31
Gambar 3. 4 Model Sistem.....	32
Gambar 3. 5 Tahapan SERVQUAL-SAW	37
Gambar 4.1 Use Case Diagram.....	52
Gambar 4.2 Activity Diagram Login	62
Gambar 4.3 Activity Diagram Mengelola Kriteria	63
Gambar 4.4 Activity Diagram Mengelola Alternatif.....	64
Gambar 4.5 Activity Diagram Mengelola Data Pertanyaan.....	65
Gambar 4.6 Activity Diagram Mengelola Data User.....	66
Gambar 4.7 Activity Diagram Perhitungan SAW	67
Gambar 4.8 Activity Diagram Perhitungan SERVQUAL	68
Gambar 4.9 Activity Diagram Perhitungan SERVQUAL-SAW	69
Gambar 4.10 Activity Diagram Daftar Pelanggan	70
Gambar 4.11 Activity Diagram Grafik Responden.....	71
Gambar 4.12 Activity Diagram Hasil Komparasi Metode.....	72
Gambar 4.13 Activity Diagram Isi Kuesioner.....	73
Gambar 4.14 Sequence Diagram Login	74
Gambar 4.15 Sequence Diagram Mengelola Kriteria	75
Gambar 4.16 Sequence Diagram Mengelola Alternatif.....	75
Gambar 4.17 Sequence Diagram Mengelola Bobot.....	76
Gambar 4.18 Sequence Diagram Mengelola User	76
Gambar 4.19 Sequence Diagram Daftar Pelanggan.....	77
Gambar 4.20 Sequence Diagram Perhitungan.....	77
Gambar 4.21 Sequence Diagram Mengelola Admin.....	78
Gambar 4.22 Sequence Diagram Isi Kuesioner	78
Gambar 4.23 Class Diagram.....	79
Gambar 4.24 Rancangan Antarmuka Halaman Login	84
Gambar 4.25 Rancangan Antarmuka Halaman Dashboard admin.....	85
Gambar 4.26 Rancangan Antarmuka Halaman Data Kriteria.....	85
Gambar 4.27 Rancangan Antarmuka Halaman Data Alternatif	86

Gambar 4.28 Rancangan Antarmuka Halaman Data Pertanyaan	86
Gambar 4.29 Rancangan Antarmuka Halaman Data User.....	87
Gambar 4.30 Rancangan Antarmuka Halaman Perhitungan SAW	87
Gambar 4.31 Rancangan Antarmuka Halaman Perhitungan SERVQUAL	88
Gambar 4.32 Rancangan Antarmuka Halaman Perhitungan Metode SERVQUAL-SAW.....	89
Gambar 4.33 Rancangan Antarmuka Halaman Perhitungan Komparasi Metode SERVQUAL-SAW.....	90
Gambar 4.34 Rancangan Antarmuka Halaman Grafik Responden.....	91
Gambar 4.35 Rancangan Antarmuka Halaman Daftar Pelanggan.....	91
Gambar 4.36 Rancangan Antarmuka Halaman Dashboard Responden.....	92
Gambar 4.37 Rancangan Antarmuka Halaman Isi kuesioner	93
Gambar 4.38 Halaman Login	93
Gambar 4.39 Halaman Dashboard.....	94
Gambar 4.40 Halaman Isi Kuesioner	94
Gambar 4.41 Halaman Data Kriteria.....	95
Gambar 4.42 Halaman Data Alternatif	95
Gambar 4.43 Halaman Data Pertanyaan	96
Gambar 4.44 Halaman Data User.....	96
Gambar 4.45 Halaman Daftar Responden	97
Gambar 4.46 Halaman Data SERVQUAL	97
Gambar 4.47 Halaman Perhitungan SAW.....	98
Gambar 4.48 Halaman Perhitungan SERVQUAL-SAW	99
Gambar 4.49 Halaman Hasil Perhitungan	100
Gambar 4.50 Halaman Hasil Kuesioner.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan.....	106
Lampiran 2. Surat Pendukung Penelitian.....	108
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	109
Lampiran 4. Hasil Wawancara	111
Lampiran 5. Asistensi	113
Lampiran 6. Biodata	115



UNIVERSITAS
MERCU BUANA