



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM
PEMESANAN *WEDDING CAKE* MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN APO11
DI CV. BOGA KREASI SENTOSA**

LAPORAN TUGAS AKHIR
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

AMELIA FAHMI

41822120014

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM
PEMESANAN *WEDDING CAKE* MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN APO11
DI CV. BOGA KREASI SENTOSA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

AMELIA FAHMI
41822120014

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amelia Fahmi

NIM : 41822120014

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Dalam Pemesanan *Wedding Cake*
Menggunakan *Framework Cobit 5 Domain APO 11* Di
CV. Boga Kreasi Sentosa

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun diunjuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 31 Juli 2025



Amelia Fahmi

HALAMAN PENGESAHAN

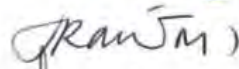
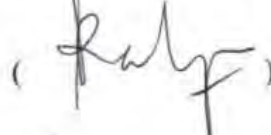
Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Amelia Fahmi
NIM : 41822120014
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Dalam Pemesanan *Wedding
Cake* Menggunakan *Framework Cobit 5* Domain
APO 11 Di CV. Boga Kreasi Sentosa

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 31 Juli 2025

Menyetujui,

Pembimbing	: Ir. Fajar Masya, MMSI.	
NIDN	: 0313036701	
Ketua Penguji	: Ratna Mutu Manikam, S.Kom, MT ()	
NIDN	: 0308017101	
Penguji 1	: Sarwati Rahayu, ST. MMSI ()	
NIDN	: 0321127602	
Penguji 2	: Febrianti Supardinah, ST, MBA ()	
NIDN	: 0302027806	

Mengetahui,


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


Wawan Gunawan, S.Kom, MT., M.Kom.
Ka.Prodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMESANAN WEDDING CAKE MENGGUNAKAN *FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN APO11* DI CV. BOGA KREASI SENTOSA” ini tepat pada waktunya. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada program studi Sistem Informasi di Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Fajar Masya, MMSI, selaku dosen pembimbing
2. Lukman Hakim, ST., M.Kom, selaku Ketua Program Studi
3. Bapak Rudy, selaku pemilik RR Cakes
4. Kedua orang tua
5. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom, selaku dosen pendukung dalam penelitian

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat kepada para pembaca dan pihak-pihak terkait.

Jakarta, 31 Juli 2025



Amelia Fahmi

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Amelia Fahmi

NIM : 41822120014

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pemesanan *Wedding Cake* Menggunakan *Framework Cobit 5 Domain APO 11* Di CV. Boga Kreasi Sentosa

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengahlimedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Laporan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Juli 2025


Amelia Fahmi

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Amelia Fahmi
NIM : 41822120014
Pembimbing TA : Ir. Fajar Masya, MMSI.
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM
PEMESANAN *WEDDING CAKE* MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN APO11 DI CV.
BOGA KREASI SENTOSA

Kue pernikahan (*Wedding Cake*) merupakan salah satu elemen penting dalam pernikahan, tidak hanya sebagai bagian dari tradisi tetapi juga sebagai simbol perayaan atau estetika acara. Pelanggan tidak hanya mencari rasa yang enak, tetapi juga menginginkan desain kue yang indah, unik, dan sesuai dengan keinginan mereka, CV. Boga Kreasi Sentosa sebagai salah satu vendor dalam industri *wedding cake*, menghadapi tantangan untuk memenuhi harapan pelanggan dalam hal kualitas produk dan layanan. Kualitas produk tidak hanya mencakup rasa dan bahan yang digunakan, tetapi juga desain kue yang *artistic* dan kekuatan struktur kue tersebut. Pentingnya kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan sangat *relevan* dalam mempertahankan bisnis di tengah persaingan bisnis. Dalam penelitian ini *framework* yang digunakan adalah *framework COBIT 5* dengan domain yang digunakan adalah APO11. Permasalahan pada CV. Boga Kreasi Sentosa ini belum melakukan pengukuran sejauh mana investasi teknologi ini meningkatkan efisiensi dengan tujuan agar dapat mengetahui pemanfaatan sistem informasi dan ada pada level berapa tingkat kematangan sistem informasi yang sudah berjalan. Hasil dari penelitian ini dapat mengetahui pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pemesanan *wedding cake*, dan tingkat *capability level* menggunakan *framework COBIT 5* domain APO11.

Kata kunci : Pengaruh kualitas produk dan layanan, pemesanan kue, COBIT 5, Domain APO11.

ABSTRACT

Name : Amelia Fahmi
Student Number : 41822120014
Counsellor : Ir. Fajar Masya, MMSI.
Title : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM
PEMESANAN WEDDING CAKE MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN APO11 DI CV.
BOGA KREASI SENTOSA

Wedding cake is one of the important elements in a wedding, not only as part of the tradition but also as a symbol of celebration or aesthetics of the event. Customers are not only looking for a good taste, but also want a beautiful, unique cake design, and according to their wishes, CV. Boga Kreasi Sentosa as one of the vendors in the wedding cake industry, faces the challenge of meeting customer expectations in terms of product and service quality. Product quality includes not only the taste and ingredients used, but also the artistic design of the cake and the strength of the cake structure. The importance of product and service quality to customer satisfaction is very relevant in maintaining a business amidst business competition. In this study, the framework used is the COBIT 5 framework with the domain used is APO11. The problem in this study is the development of a system with the aim of being able to determine the utilization of information systems and at what level the maturity of the information system is running. The results of this study can be used to determine the effect of product and service quality on customer satisfaction in ordering wedding cakes, and the capability level using the COBIT 5 framework domain APO11.

Keywords: *Influence of product and service quality, cake ordering, COBIT 5, APO11 Domain.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Teori	4
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Analisis Literature Review	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Deskripsi Sumber Data.....	29
3.2 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3 Diagram Alir Penelitian.....	30
3.4 Jadwal Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV. Boga Kreasi Sentosa.....	32
4.2 Penerapan <i>Framework COBIT 5 Domain APO 11</i>	32
4.3 Tingkat <i>Capability Level</i> Pengelolaan Kualitas Produk dan Layanan menggunakan <i>Framework COBIT 5</i>	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
5.1 Kesimpulan.....	41

5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	45



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	32
Tabel 4. 1 Skor Capability Level	36
Tabel 4. 2 Hasil Perhitungan Capability Level	38
Tabel 4. 3 Analisis Kesenjangan GAP	39
Tabel 4. 4 Rekomendasi GAP ke Level 4.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Prinsip Memungkinkan Pendekatan Holistik.....	7
Gambar 2. 2 Prinsip Memisahkan Tata Kelola dari Manajemen	8
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	30
Gambar 4. 1 RACI Chart	34
Gambar 4. 2 Rumus Slovin.....	36
Gambar 4. 3 Diagram Batang	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Izin Penelitian dari Universitas Mercu Buana	45
Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Penelitian CV. Boga Kreasi Sentosa.....	46
Lampiran 3 Form Kartu Asistensi Bimbingan	47
Lampiran 4 Curriculum Vitae	49
Lampiran 5 Sertifikat BNSP	50
Lampiran 6 Hasil Cek Uji Plagiasi.....	52

