

KLASIFIKASI PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO YOBOSEYO BERBASIS WEB DENGAN METODE *SERVQUAL*

Nama : Umu Sholikhah
NIM : 111710045
Program Studi : Teknik Informatika
Pembimbing I : Dr. Kemal Farouq Mauladi S.Kom., M.Kom
Pembimbing II : Nurul Fuad, S.Kom., M.Kom

ABSTRAK

Persaingan di dunia perdagangan semakin ketat, setiap pemilik usaha selalu ingin memberikan pelayanan terbaik agar mampu bersaing dengan pemilik usaha lainnya. Kepuasan pelanggan menjadi harga yang harus dibayar mahal oleh pemilik usaha, sebab di zaman sekarang sangat banyak sekali penyedia barang dan jasa, membuat pelanggan semakin selektif dalam berbelanja. Maka diperlukannya sebuah pengklasifikasian kepuasan pelanggan agar mengetahui kualitas pelayanan yang ada ditempat usahanya, dan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk memperbaiki atau mempertahankan kualitas pelayanan pada pemilik toko atau usaha. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelanggan.

Dari permasalahan tersebut perlu dilakukan sebuah klasifikasi dengan menggunakan metode *Service Quality* atau disebut dengan *Servqual*. Dari hasil analisa dan pengolahan data yang dilakukan sebelumnya. Kualitas toko atau pelayanan di toko di ukur dengan model *Gap 5* yang merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai kualitas atau pelayanan di toko dengan kenyataan pelayanan yang di rasakan oleh pelanggan. Dari pengukuran kinerja metode *Servqual*, dengan penilaian 100 responden mendapatkan nilai atau kesimpulan Cukup Puas. Sehingga dapat dijadikan oleh admin sebagai tolak ukur untuk memperbaiki atau mempertahankan kualitas pelayanan pada pelanggan di toko yoboseyo.

Kata Kunci: Klasifikasi, Kepuasan Pelanggan, *Servqual*