

LAPORAN AKHIR



APPLICATIONS VISUAL BASIC (VBA) DAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL)
UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
(Studi Kasus pada PT. Dream Sukses Airindo Ambon)

Tahun ke I Dari Rencana I Tahun

TIM PENGUSUL

Ketua : Nil Edwin Maitimu, ST., MT.

NIDN. 0023057004

Anggota : Imelda Christy Poceratu, S.Teol., M.Teol.

NIDN. 0018068503

UNIVERSITAS PATTIMURA

Desember 2021

RINGKASAN

Penilaian terhadap kepuasan adalah hal yang penting agar kepuasan pelanggan dapat terwujud. Produk rumah tangga yang sejenis yang menjadi kebutuhan pokok masyarakat adalah air dan listrik. PDAM merupakan instansi yang sering mendapat keluhan dari masyarakat sebagai pelanggan mengenai kualitas pelayanannya. Keluhan tersebut antara lain mengenai penanganan pengaduan yang responnya lamban, lambatnya penanganan kebocoran pipa, tagihan listrik yang sering meningkat, ketidakstabilan voltase. Saat ini, penilaian masih menggunakan metode manual sehingga banyak kelemahan seperti, penumpukan berkas manual, data manual tidak terisi penuh, dan perhitungan hasil lama akibat human eror. Menghindari hal tersebut, peneliti merancang sistem Aplikasi penilaian kepuasan, dengan model analisa kepuasan pelanggan Metode Service Quality (Servqual) gap 5 antara persepsi-ekspektasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM PT. Dream Sukses Airindo dan PLN rayon kota dan (2) Merancang aplikasi Servqual untuk mengukur kepuasan pelanggan produk rumah tangga yang sejenis (air dan listrik).

Selama ini survei kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menyebarkan angket kuisisioner kepada pelanggan. Dengan kemajuan teknologi informasi dan infrastruktur jaringan internet saat ini, memungkinkan untuk membuat aplikasi survei kepuasan pelanggan. Selain dapat menekan biaya, survei kepuasan pelanggan akan memudahkan pelanggan untuk mengisi kuisisioner di mana saja dan kapan saja selama periode tertentu. Penelitian ini menghasilkan aplikasi survei kepuasan pelanggan online yang dengan menggunakan metode *Servqual* dalam menganalisa data dari responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang terdiri dari *reliability*(X1), *responsiveness*(X2), *assurance*(X3), *empathy*(X4), dan *tangible*(X5). Sedangkan, variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y). Proses pembuatan, pengembangan aplikasi menggunakan metode *Microsoft Visual Basic for Applications* (VBA)

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Servqual*, VBA