



**PENGUKURAN LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK  
INSTANSI ABC BERBASISKAN *SERVICE QUALITY* DAN  
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

**SKRIPSI**

Nur Aisah  
2020081011

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN DESAIN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2024

**PENGUKURAN LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK  
INSTANSI ABC BERBASISKAN *SERVICE QUALITY* DAN  
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana  
dalam Bidang Sistem Informasi pada Fakultas Teknologi dan Desain,  
Universitas Pembangunan Jaya

NUR AISAH  
2020081011

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN DESAIN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2024

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

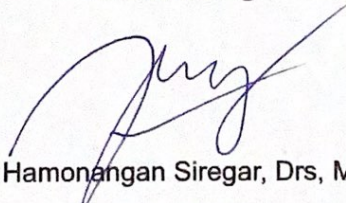
**PENGUKURAN LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK INSTANSI ABC  
BERBASISKAN *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT***

**Nama : Nur Aisah**  
**NIM : 2020081011**  
**Program Studi : Sistem Informasi**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Komputer Strata Satu pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi dan Desain, Universitas Pembangunan Jaya.

**Tangerang Selatan, 02 Januari 2024**

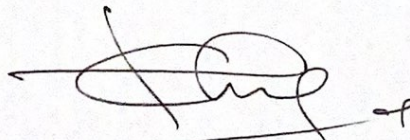
**Menyetujui:  
Pembimbing**



(Johannes Hamonangan Siregar, Drs, M.Ed, Ph.D)

NIP. 08.1116.036

**Kepala Program Studi**



(Chaerul Anwar, S.Kom., MTI)

NIP. 08.0711.035

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGUKURAN LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK INSTANSI ABC  
BERBASISKAN SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT**

**SKRIPSI**

Oleh:  
Nur Aisah  
2020081011

Telah dinyatakan lulus dalam Ujian Sarjana :  
Pada Hari/Tanggal: Jum'at, 05 Januari 2024

**Pembimbing :**  
Johannes Hamonangan Siregar, Drs.  
M.Ed, Ph.D  
NIP. 08.1116.036

**Tanda Tangan**

**Tanggal**

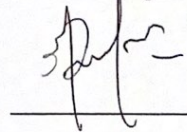


10/1-2024

**Penguji 1 :**  
Dr. Ruffman Iman Akbar Effendi, IPM  
NIP. 08.0820.023

**Tanda Tangan**

**Tanggal**

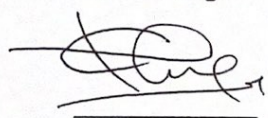


10/1-2024

**Penguji 2 :**  
Chaerul Anwar, S.Kom.,MTI  
NIP. 08.0711.035

**Tanda Tangan**

**Tanggal**

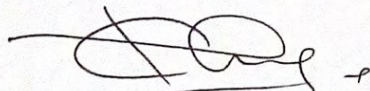


10/1 2024

Mengetahui,

**Kepala Program Studi Sistem Informasi**

**Dekan Fakultas Teknologi dan Desain**



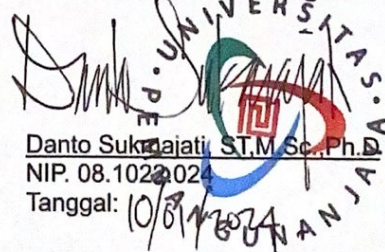
Chaerul Anwar, S.Kom.,MTI  
NIP. 08.0711.035

Tanggal: 10/1/2024



Danto Sukrajati, ST.M.Sc.,Ph.D  
NIP. 08.1023.024

Tanggal: 10/01/2024



## SURAT PERNYATAAN

### MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Aisah  
NIM : 2020081011  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:  
**PENGUKURAN LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK INSTANSI ABC  
BERBASISKAN SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 05 Januari 2024



Nama : Nur Aisah

NIM : 2020081011

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: **“PENGUKURAN LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK INSTANSI ABC BERBASISKAN SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT”** ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Komputer Strata Satu pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi dan Desain, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan. Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bp. Danto Sukmajati, ST,M.Sc.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknologi dan Desain.
2. Bp. Chaerul Anwar S.Kom., M.T.I selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi.
3. Bp. Johannes Hamonangan Siregar, Drs, M.Ed, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bp. Dr. Rufman Iman Akbar Effendi, IPM., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Seluruh Dosen program studi Sistem Informasi dan Dosen yang pernah mengajar di luar mata kuliah prodi yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang bermanfaat selama penulis berada dalam perkuliahan.
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberi dukungan dan semangat penuh dalam menyelesaikan Skripsi.
7. Adelia, Hayya, Kayla selaku teman saya yang selalu ada mewarnai hari-hari penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan Skripsi ini. Penulis berharap agar Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 29 Desember 2023

Penulis