

# Analisa Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kualitas Pelayanan pada Hotel OYO Flagship 1348 Home Anaya Medan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality

Ika Febrina \*,Saiful Nur Arief\*\*, Ardianto Pranata\*\*

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Triguna Dharma

---

## Article Info

### Article history:

---

### Keyword:

Customer Satisfaction Index  
Pelayanan  
Service Quality  
Sistem Pendukung  
Keputusan

---

## ABSTRACT

*Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang berada di salah satu property OYO, yakni OYO Flagship 1348 Home Anaya Medan yang terletak di jalan Abdullah Lubis No.01 pada bulan April – Mei 2020. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Service Quality.*

*Teknik pengambilan data yang dilakukan didalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan kuesioner yang telah dibagikan kepada tamu hotel yang menginap secara acak. Customer Satisfaction Index dan Service Quality adalah metode Sistem Pendukung Keputusan yang sesuai dengan tema penelitian yang dilakukan karena berdasarkan dengan standar Indeks Kepuasan Masyarakat.*

*Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan kepada beberapa variabel, yaitu Tangible (Bukti Fisik), Realibility (Keandalan), Responsiveness (Responsivitas), Assurance (Jaminan), dan Emphathy (Empati).*

*Copyright © 2019 STMIK Triguna Dharma.*

*All rights reserved.*

---

## First Author

Nama : **Ika Febrina**  
Program Studi : Sistem Informasi STMIK Triguna Dharma  
E-Mail : [ika.febrina.ketaren@gmail.com](mailto:ika.febrina.ketaren@gmail.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Kota Medan merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia. Tidak hanya dilengkapi dengan banyak akses jalan tol dan juga kereta api. Medan juga merupakan kota yang mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam bidang bisnis, perdagangan dan perindustrian yang sangat penting di Indonesia. Salah satu bidang bisnis yang berkembang cukup pesat dikota Medan merupakan bisnis hotel. OYO Flagship 1348 Hotel Home Anaya Medan merupakan hotel yang berlokasi strategis dan terletak di dekat pusat kota Medan. Karena terletak di dekat pusat kota dan sangat strategis, memungkinkan para tamu dapat menikmati akses yang mudah menuju banyak tempat perbelanjaan, bisnis serta tempat tujuan wisata di daerah kota Medan. Hotel Anaya juga mempunyai jumlah 45 kamar yang terdiri dari 2 jenis ruangan yang terbagi dalam 2 jenis kamar, yaitu kamar Deluxe Double dan juga Deluxe Twin dengan harga kamar yang ditawarkan sangat terjangkau.

OYO Flagship 1438 Home Anaya Medan juga memiliki beberapa fasilitas yang mendukung yaitu berupa *banquet hall* dan *meeting room*. Hotel ini memiliki desain yang sederhana dan elegan yang mampu membuat tamu merasa nyaman juga dengan lokasi parkir yang luas. Didalam kamar tamu juga mendapat fasilitas berupa AC, TV dan Wi-Fi. Untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu yang menginap, dibagian depan hotel terdapat receptionist beserta dengan para staff yang akan menyambut tamu dengan ramah dan hotel juga dilengkapi dengan *security* dan kamera CCTV 24 jam. Disekitar hotel juga terdapat beberapa tempat makan kuliner yang direkomendasikan, antara lain Mie Ayam Jamur Spesial H.Mahmud, Jumpa kawan Cafe, A Dua Coffe, Richeese Factory dan Ucok Durians.

Setiap tamu yang telah menginap di hotel ini juga dapat memberikan penilaian. Meski demikian penilaian yang dilakukan tamu juga tidak selalu bagus dan terkadang juga ada tamu yang memberikan komplain terkait pelayanan dan saran-saran yang membagun kepada hotel. Ada banyak hal yang bisa menjadi komplain dan kritik para tamu yang menginap, hal yang sering menjadi kritikan dan saran tamu adalah mengenai pelayanan dan kebersihan lokasi hotel yang dinilai tamu masih kurang.

---

Hal ini tentunya menjadi permasalahan yang sangat penting, karena kurangnya kualitas pelayanan dapat membuat tamu menjadi merasa tidak puas dan kurang nyaman. Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya pelayanan yang disediakan oleh pihak hotel[1]. Untuk menghindari kehilangan pelanggan hotel, peneliti menyarankan suatu sistem pendukung keputusan yang dapat digunakan guna menemukan permasalahan yang terjadi dan apa saja yang mempengaruhi dalam sebuah kualitas didalam pelayanan. Sistem pendukung keputusan merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk membantu memecahkan masalah yang semi terstruktur yang mana pengambilan datanya dilakukan dengan sistematis, mengumpulkan banyak fakta dan mengambil tindakan yang paling tepat menurut perhitungan[2]. Sistem pendukung keputusan memiliki banyak metode yang dapat dipergunakan, contohnya adalah *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality*. *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang dinilai secara menyeluruh dengan pertimbangan tingkat yang penting dari atribut produk atau jasa yang diukur[3]. Sedangkan *service quality* (ServQual) merupakan suatu form kuesioner yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas suatu produk atau jasa yang mana lebih banyak digunakan karena lebih sederhana dalam merespon dan menganalisa sehingga memberikan pemahaman yang tinggi dan dapat diterima oleh pembuat keputusan[4]. Dengan ini peneliti membuat suatu rekomendasi guna dapat menemukan permasalahan yang terjadi dan apa saja yang mempengaruhi dalam sebuah kualitas didalam pelayanan dengan judul **“Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kualitas Pelayanan pada Hotel OYO Flagship 1348 Home Anaya Medan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality”**

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Sistem Pendukung Keputusan

Sistem ialah suatu prosedur atau elemen yang saling tekoneksi satu sama lain, dimana dalam sebuah sistem terdapat satu masukan, proses dan keluaran, untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan[1]. Keputusan adalah suatu akhiran dari pada proses pemikiran pada suatu masalah dengan menjatuhkan pilihan suatu alternatif, dalam kata lain Keputusan ialah pemilihan diantara banyaknya alternatif[2]. Sistem Pendukung Keputusan adalah sistem informasi *interaktif* yang menyajikan informasi, pemodelan, dan pemanipulasian data. Sistem itu dimanfaatkan untuk membantu pengambilan keputusan dalam keadaan yang *semiterstruktur* dan situasi yang tidak terstruktur, dalam kata lain tak seorang pun tahu secara benar atau pasti bagaimana keputusan seharusnya dibuat[3].

### 2.2 Customer Satisfaction Index

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pemakai yang senang dalam suatu survei kepuasan pemakai. CSI dibutuhkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari berbagai atribut produk atau jasa.[8] *Customer Satisfaction Index* (CSI) difungsikan untuk menentukan tingkat kepuasan *Custemer* secara menyeluruh dengan pendekatan dan mempertimbangkan tingkat harapan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diperhitungkan.

#### ➤ Metode Penarikan Sampel

Penarikan sample penelitian dilakukan dengan metode *probability sampling*, yang mana memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk bisa menjadi anggota sample. Sedangkan macam *probability sampling* yang digunakan adalah *sample random sampling*, dimana pengambilan *sample* dan anggota populasi adalah *costumer* pada Hotel OYO Flagship 1348 Home Anaya Medan.

#### ➤ Uji Kecukupan Data

Untuk menentukan besarnya jumlah *sample* yang akan dipakai dalam penelitian adalah dengan menggunakan rumus *Slovin*. Adapun rumus *Slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{n}{1 + ne^2}$$

Dimana : n = Jumlah *sample* yang diambil

N = Jumlah populasi

e = Batas ketelitian (*margin error*), ditetapkan sebesar 10% [9]

Metode pengukuran CSI menurut Stratford dalam sofian (2006), mempunyai tahapan sebagai berikut :

1. Menghitung *weighting factors* (WF), ialah mengubah nilai rata-rata tingkat harapan menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata jenjang harapan untuk seluruh atribut yang akan diuji, sehingga akan didapatkan total *weighting factors* (WF) 100%.
2. Menghitung *weighted score* (WS), ialah nilai perkalian diantara nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) dari setiap atribut dengan *weighting factors* (WF) masing-masing *atribut*.
3. Menghitung *weighted total* (WT), yaitu total keseluruhan *weighted score* (WS) dari semua *atribut* kualitas jasa.
4. Menjumlahkan *satisfaction index*, yaitu *weighted total* (WT) dibagi skala *maximum* yang diapakai (skala maksimal adalah 5) kemudian dikali 100%. [10].

### 3. Metodologi Penelitian

Data yang diambil dalam objek penelitian guna skripsi ini adalah data dari Hotel OYO Flagship 1348 Home Anaya Medan sebagai tempat utama penelitian. Data yang diambil menggunakan teknik-teknik yang umum digunakan dalam penelitian seperti berikut.

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode yang digunakan dalam pengambilan data yang dinilai lebih efektif karena cara ini mengharuskan peneliti melakukan wawancara secara langsung ataupun lisan kepada *customer* secara tatap muka, menggunakan media telephone, maupun melalui *teleconfrence*. Wawancara dilakukan bersama *manager* Hotel OYO Flagship 1348 Home Anaya Medan selama dua minggu, data yang didapat penulis merupakan hasil wawancara secara telephone dan tatap muka secara langsung, data yang diperoleh merupakan data-data yang berhubungan tentang penilaian untuk menilai kepuasan *customer*.

#### 2. Studi Literatur

Untuk mendukung data-data yang digunakan, peneliti melakukan penambahan sumber refrensi baik secara konvensional dengan buku, ataupun membaca jurnal di internet sebanyak 24 jurnal ilmiah.

Tabel 3.2 Skala Likert Tingkat Kepuasan

BOBOT	KETERANGAN
1	Sangat Tidak setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Kurang Setuju(KS)
4	Setuju(S)
5	Sangat Setuju(SS)

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelayanan ini menggunakan table indeks kepuasan pengguna (IKP) yang sudah ditentukan dari metode CSI, berikut ialah tabel indeks kepuasan pengguna :

Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

Angka Index	Interprestasi
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80,99%	Puas
51% - 65,99%	Cukup Puas
35% - 50,99%	Kurang Puas
0% - 34,99%	Tidak Puas

Tabel 3.4 Nilai Harapan / Kepentingan

NO	HARAPAN DAN KEPENTINGAN																		
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19
1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
2	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
6	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
7	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
8	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
9	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
10	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
11	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
12	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
13	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
14	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
15	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
16	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
17	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
18	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
Average	4.47	4.52	4.73	4.31	4.57	4.42	4.63	4.57	4.52	4.68	4.57	4.47	4.26	4.52	4.21	4.78	4.68	4.31	4.68

Sumber :Hotel OYO Flagship 1348 Hotel Home Anaya Medan

Tabel 3.5 Nilai Persepsi / Kinerja

NO	PERSEPSI / KINERJA																		
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19
1	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
3	5	5	4	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	4
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	3	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
7	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4
8	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
9	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
10	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2	5	4	5	4	5	5	5	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	2	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
13	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
14	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
15	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
16	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
17	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
19	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	2	5	5	5
Average	4.52	4.21	4.36	4.10	4.21	3.73	4.26	4.21	4.36	4.26	4.57	4.47	4.42	4.15	4.47	4.36	4.47	4.42	4.42

Sumber :Hotel OYO Flagship 1348 Hotel Home Anaya MedanMenentukan Mean Importance Score (MIS) Dan Mean Satisfaction Score (MSS)

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor pentingnya. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen. Dengan rumus

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

dimana :

n = Jumlah Konsumen

Yi = Nilai Kepentingan atribut Y ke-i

Tabel 3.6 MIS Dan MSS

Kode Kuesioner	MIS	MSS
K1	4.47	4.53
K2	4.53	4.21
K3	4.74	4.37
K4	4.32	4.11
K5	6.74	4.21
K6	4.42	3.74
K7	4.63	4.26
K8	4.58	4.21
K9	4.53	4.37
K10	4.68	4.26
K11	4.58	4.58
K12	4.47	6.63
K13	4.26	4.42
K14	4.58	4.16
K15	4.21	4.47
K16	4.79	4.37
K17	4.68	4.47
K18	4.32	4.42
K19	4.68	4.42

### 3.3.5 Membuat *Weight Factors* (WF)

Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \%$$

dimana :

p = Atribut kepentingan ke-p

Tabel 3.7 *Weight Factors* (WF)

Kode Koesioner	MIS	MSS	WF
K1	4.47	4.53	5.07
K2	4.53	4.21	5.13
K3	4.74	4.37	5.37
K4	4.32	4.11	4.89
K5	6.74	4.21	7.64
K6	4.42	3.74	5.01
K7	4.63	4.26	5.25
K8	4.58	4.21	5.19
K9	4.53	4.37	5.13
K10	4.68	4.26	5.31
K11	4.58	4.58	5.19
K12	4.47	6.63	5.07
K13	4.26	4.42	4.83
K14	4.58	4.16	5.19
K15	4.21	4.47	4.77
K16	4.79	4.37	5.43
K17	4.68	4.47	5.31
K18	4.32	4.42	4.89
K19	4.68	4.42	5.31

### 3.3.6 Membuat Weight Score (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Tabel 3.8 *Weight Score* (WS)

Kode Koesioner	MIS	MSS	WF	WS
K1	4.47	4.53	5.07	22.96
K2	4.53	4.21	5.13	21.61
K3	4.74	4.37	5.37	23.46
K4	4.32	4.11	4.89	20.09
K5	6.74	4.21	7.64	32.16
K6	4.42	3.74	5.01	18.73
K7	4.63	4.26	5.25	22.38
K8	4.58	4.21	5.19	21.86
K9	4.53	4.37	5.13	22.42
K10	4.68	4.26	5.31	22.64
K11	4.58	4.58	5.19	23.77
K12	4.47	6.63	5.07	33.63
K13	4.26	4.42	4.83	21.37
K14	4.58	4.16	5.19	21.58
K15	4.21	4.47	4.77	21.35
K16	4.79	4.37	5.43	23.72
K17	4.68	4.47	5.31	23.76
K18	4.32	4.42	4.89	21.63
K19	4.68	4.42	5.31	23.48
<b>WEIGHT TOTAL</b>				442.57

### 3.3.7 Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} \times 100\%$$

dimana :

p = atribut kepentingan ke-p

HS = (Highest Scale) Skala maksimum yang digunakan

$$442.57 / 5 = 88.51463$$

Hasil akhir adalah 88.51463, berdasarkan tabel 3.3 , Artinya *customer* **SANGAT PUAS**

## 4. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

### 1. *Form Login*

*Form Login* digunakan untuk mengamankan sistem dari *user-user* yang tidak bertanggung jawab sebelum masuk ke Menu Utama. Berikut adalah tampilan *Form Login* :



Gambar 5.1 Form Login

Berikut keterangan pada gambar 5.1 Form Login :

- a. Tombol Login digunakan untuk mem-validasikan *username* dan *password* yang telah kita isi pada kotak teks yang disediakan.
- b. Tombol Cancel digunakan untuk menunda untuk login atau menutup form login.

2. Form Menu Utama

Form Menu Utama digunakan sebagai penghubung untuk Form kuesioner dan Form Hasil. Berikut ini adalah tampilan dari form menu utama.



Gambar 5.2 Form Menu Utama

3. Form Data Kuesioner

Form Data Kuesioner adalah Form yang digunakan dalam menampilkan Data Kuesioner yang ada pada Sistem. Berikut adalah tampilan form Data Kuesioner:



Gambar 5.3 Form Data Kuesioner

Berikut keterangan pada gambar 5.3 form Kuesioner

- a. Tombol proses digunakan untuk menyimpan Data Kuesioner.
- b. Tombol Hapus digunakan untuk menghapus Data Kuesioner yang telah ada sebelumnya.

#### 4. Form Hasil

*Form* Laporan adalah form yang digunakan untuk menampilkan hasil dari algoritma *Customer Satisfaction Index* yang mengolah tentang data tingkat kepuasan pelayanan pada hotel OYO Flagship1348 Home Anaya Medan. Berikut ini adalah tampilan dari *form* Hasil:

KODE KUESIONER	GAP	QUANTITY
XXX	XXXX	XXXX
XXX	XXX	XXXXX

Gambar 5.6 *Form* Hasil

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa pada permasalahan yang terjadi dalam kasus yang diangkat tentang Menentukan Kualitas Pelayanan pada Hotel OYO Flagship 1348 Home Anaya Medan dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Cara yang dilakukan untuk Menentukan Kualitas Pelayanan pada Hotel OYO Flagship 1348 Home Anaya Medan adalah dengan mendapatkan nilai pada setiap quesioner yang di berikan kepada Pelanggan.
2. Dalam merancang dan membangun suatu sistem yang dapat membantu Hotel OYO Flagship 1348 Home Anaya Medan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan dibutuhkan pemodelan UML dan kemudian melakukan pengkodean terhadap pemodelan yang dibuat.
3. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini berupa sebuah aplikasi yang digunakan untuk Menentukan Kualitas Pelayanan pada Hotel OYO Flagship 1348 Home Anaya Medan

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada dosen pembimbing Bapak Saiful Nur Arief,SE.,S.Kom.,M.Kom dan juga Ardianto Pranata,S.Kom.,M.Kom dan pihak-pihak yang mendukung penyelesaian jurnal skripsi ini.

## REFERENSI

- [1] I. Laengge, H. F. Wowor, and M. D. Putro, "Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Dosen Pembimbing Skripsi," *J. Tek. Inform.*, vol. 9, no. 1, 2016, doi: 10.35793/jti.9.1.2016.13776.
- [2] D. Irawan and N. Mafrudhoh, "Analisis Sistem Pendukung Keputusan Untuk Pemberian Keputusan Pembebasan Biaya Bagi Siswa Yang Kurang Mampu Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (Study Kasus Mi Hidayatuul Mubtadiin Srikaton Adiluwih)," *J. TAM*, vol. 7, no. 0, pp. 27–37, 2016.

- 
- [3] A. Aris Widodo and M. Misdram, "Sistem Pendukung Keputusan Kenaikan Jabatan Menggunakan Metode Profile Matching," *J. Mnemon.*, vol. 2, no. 2, pp. 18–23, 2019, doi: 10.36040/mnemonic.v2i2.2259.
- [4] M. Marbun and B. Sinaga, *Buku Ajar Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Hasil Belajar / 1 STMIK Pelita Nusantara Medan*, no. April. 2018.
- [5] A. D. Susanti, M. Muslihudin, and S. Hartati, "Sistem Pendukung Keputusan Perankingan Calon Siswa Baru Jalur Undangan Menggunakan Simple Additive Weighting (Studi Kasus : Smk Bumi Nusantara Wonosobo)," *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Multimed.* 2017, vol. 5, no. 1, pp. 37–42, 2017, [Online]. Available: <http://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/1658/1659>.
- [6] A. Hidayat, M. Muslihudin, and I. T. Utami, "Suncafe sebagai Destinasi Wisata Kuliner di Kabupaten Pringsewu menggunakan Metode Simple Additive Weighting ( SAW )," *J. TAM (Technology Accept. Model.*, vol. Vol 1, No, 2019.
- [7] S. Hidayat and R. Irviani, "Ma Al Mubarak Batu Raja Menggunakan Metode Topsis," vol. 6, no. 2015, pp. 1–8, 2016.
- [8] Y. Siyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 3, no. 01, p. 63, 2017, doi: 10.29040/jiei.v3i01.100.
- [9] F. Ilmu, K. Universitas, and S. Karawang, "Analisis Keamanan System dan Kualitas Pelayanan Pada PT . Vayatour dengan Metode Customer Satisfaction Index ( CSI )," vol. 5, no. 1, pp. 37–52, 2016.
- [10] M. Hannie, S.Kom., "Analisis kualitas pelayanan penjualan online terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI)," *J. Gerbang*, vol. 8, no. 1, pp. 52–56, 2018.
- [11] E. Affandi and T. Syahputra, "Pemodelan Uml Manajemen Sistem Inventory," *J-SISKO TECH (Jurnal Teknol. Sist. Inf. dan Sist. Komput. TGD)*, vol. 1, no. 2, pp. 14–25, 2018, [Online]. Available: <https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsk/article/view/27>.
- [12] E. F. Wati and A. A. Kusumo, "Penerapan Metode Unified Modeling Language ( UML ) Berbasis Desktop Pada Sistem Pengolahan Kas Kecil Studi Kasus Pada PT Indo Mada Yasa Tangerang," *J. Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 24–36, 2016, [Online]. Available: <https://journal.unsika.ac.id/index.php/syntax/article/view/699>.
- [13] K. Kawano, Y. Umemura, and Y. Kano, "Field Assessment and Inheritance of Cassava Resistance to Superelongation Disease 1 ," *Crop Sci.*, vol. 23, no. 2, pp. 201–205, 1983, doi: 10.2135/cropsci1983.0011183x002300020002x.
- [14] E. Melinda, "PERANCANGAN APLIKASI KEARSIPAN SURAT MENYURAT PADA BADAN PEMERINTAHAN (STUDI KASUS: BADAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA PONTIANAK) Eva," *J. Khatulistiwa Inform.*, vol. IV, no. 2, pp. 144–152, 2016.

[15] R. Witanto and H. H. Solihin, “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENERIMAAN SISWA BARU BERBASIS WEB ( STUDI KASUS : SMP PLUS BABUSSALAM BANDUNG ),” vol. 1, no. 1, pp. 54–63, 2016.

[16] F. T. Informasi, “Lunak Menggunakan Metode Function Point Dengan Masukan Dokumen Use Case , Data Flow Diagram , Dan Natural Language Project Effort Estimation Using Function Point Method With Use Case Document , Data Flow Diagram , and Natural Language,” 2016.

[17] Nasril and Adri Yanto Saputra, “Rancang bangun sistem informasi ujian online,” *J. Lentera Ict*, vol. 3, no. 1, pp. 47–53, 2016, [Online]. Available: <https://plj.ac.id/ojs/index.php/jrict/article/viewFile/24/14>.

[18] S. D. N. Ismiyanti and L. Fitriani, “Pengembangan Aplikasi Lowongan Kerja Career Development Center Di Sekolah Tinggi Teknologi Garut,” *J. Algoritm.*, vol. 14, no. 2, pp. 523–528, 2015, doi: 10.33364/algoritma/v.14-2.523.

[19] I. S. Putra, “Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Paket Pernikahan Dengan Metode Saw Berbasis Web,” *J. Tek. Inform. Sist. Informasi, dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 2, 2019.

[20] E. Widyawati, “Rancang Bangun Aplikasi Kependudukan Berbasis Web Di Desa Kedungrejo Waru-Sidoarjo,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 6, no. 1, 2016.

**BIOGRAFI PENULIS**

	Nama	:	Ika Febrina
	NIRM	:	2016020476
	Jenis Kelamin	:	Perempuan
	Deskripsi	:	Mahasiswi STMIK Triguna Dharma
	Nama Dosen	:	Saiful Nur Arief
	Jenis Kelamin	:	Laki – Laki
	Deskripsi	:	Dosen STMIK Triguna Dharma

---

	Nama	:	Ardianto Pranata
	Jenis Kelamin	:	Laki - Laki
	Deskripsi	:	Dosen STMIK Triguna Dharma