

# Pengukuran kualitas layanan pengembangan SI/TIi produksi terhadap pelanggan internal perusahaan dengan menggunakan metode service quality (servqual) dan model kano dengan studi kasus PT XYZ = Measurement of production information system information technology development service quality using service quality servqual and kano model for case study PT XYZ

Adhitya Novian Raidy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349939&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Setiap pengembangan SI/TI pada suatu perusahaan atau instansi pastinya ditujukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau instansinya. Tetapi apakah kualitas layanan pengembangan SI/TI yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pengguna? Untuk menjawab pertanyaan tersebut diperlukan pengukuran terhadap kualitas layanan SI/TI yang ada. Model kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah model SERVQUAL (ServiceQuality). Model SERVQUAL memiliki lima dimensi kualitas jasa, yaitu: berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance), dan empati (empathy).

Dengan menggunakan metode SERVQUAL, kualitas layanan pengembangan SI/TI PT. XYZ terhadap pelanggan internal perusahaan dapat diukur. Model Kano digunakan untuk memetakan atribut-atribut layanan ke dalam enam kategori, yaitu attractive, one dimensional, must be, indifferent, reverse, dan questionable. Dengan mengetahui kategori dari atribut layanan, dapat diketahui atribut layanan yang harus ditingkatkan. Selanjutnya, integrasi dari kedua metode tersebut menghasilkan nilai prioritas perbaikan, yang berguna sebagai saran perbaikan kedepannya. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, pihak manajemen dapat mengetahui nilai kualitas layanan pengembangan SI/TI mereka dan mendapatkan masukan untuk meningkatkannya.

*Any development of the IS/IT in a company or agency must have intended to improve the performance of the company or institution. But, has the given quality of IS/IT match according to customer expectation? To answer this question, the measurement of IS/IT service quality is required. Service quality model used in this study is a model of SERVQUAL (Service Quality).SERVQUAL has five dimensions of service quality, namely: intangible, reliability, responsiveness, guarantee and assurance, and empathy. By using the SERVQUAL method development of IS/IT in PT. XYZ against internal customers can be measured. Kano model is used to map the service attributes into six categories, namely attractive, one-dimensional, must be, indifferent, reverse, and questionable. By knowing the categories of service attributes, service attributes to be enhanced can be known. Furthermore, the integration of the two methods yields improvement priority value, which is useful as future improvement suggestions. The first goal of this study is that the management can determine the value of their service quality development of IS/IT and get feedback to improve it.*