

## ABSTRAK

### E-SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*

Oleh  
LUQMAN HIDAYAT  
1911010104

IIB Darmajaya adalah salah satu institusi pendidikan tinggi swasta (PTS) terkemuka di Provinsi Lampung, yang beralamat di jalan Zainal Abidin Pagar Alam, No.93B. Labuhan Ratu, Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia. Pada Program Studi Teknik Informatika terkait dengan jumlah mahasiswa pada tahun 2019 – 2021 terdapat 458 mahasiswa. Proses pelayanan selama ini adalah sudah dilakukan melalui sistem akademik (SISKA Darmajaya) yaitu menggunakan *google form*, dimana semua mahasiswa diminta untuk mengisi kuisisioner kepuasan layanan namun masih secara global karena survey tersebut untuk seluruh mahasiswa program studi Darmajaya, belum spesifik untuk mahasiswa jurusan teknik informatika, jadi belum terukur setiap tahunnya dengan baik.

Metode yang dikembangkan adalah penerapan *Customer Satisfaction Index* yang berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan pelayanan, lalu untuk pengembangan sistem menggunakan metode *extreme programming*, dan perancangan sistem menggunakan UML. Implementasi sistem ini menggunakan *PHP* dan *MySQL* sebagai *database*, serta pengujian sistem menggunakan *ISO 25010*.

Hasil metode *Customer satisfaction index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa menggunakan responden sebanyak 35 dengan jumlah kuesioner 8 menghasilkan persentase 54,36 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa prodi informatika yaitu “Cukup Puas”. Sedangkan hasil pengujian *ISO 25010* yang telah dilakukan dengan melibatkan 36 Responden bahwa kesimpulan kualitas kelayakan perangkat lunak yang dihasilkan memiliki persentase keberhasilan dengan total rata-rata 84.55% yaitu “Baik”

**Kata Kunci :** Pelayanan, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Extreme Programming*, *ISO 25010*

## ABSTRACT

### E-SURVEY OF USER SATISFACTION IN INFORMATICS ENGINEERING STUDY PROGRAMS USING THE CUSTOMER METHOD SATISFACTION INDEX (CSI)

By  
LUQMAN HIDAYAT  
1911010104

IIB Darmajaya is one of the leading private higher education institutions (PTS) in Lampung Province, located at Jalan Zainal Abidin Pagar Alam, No.93B, Labuhan Ratu, Bandar Lampung, Lampung Province, Indonesia. In the Informatics Engineering Study Program, the number of students enrolled in 2019 – 2021 was 458 students. The service processes have been carried out through the academic system (SISKA Darmajaya) using the Google form, where all students filled out a service satisfaction questionnaire. This form is for all students of IIB Darmajaya, not specific for students majoring in informatics engineering. Thus, it was not measured appropriately every year.

The method developed was the application of the Customer Satisfaction Index, which is used to determine the level of satisfaction of service users by looking at the level of performance and service, then for system development using the extreme programming method and system design using UML. The implementation of this system uses PHP and MySQL as databases, and system testing uses ISO 25010.

The results of the Customer satisfaction index method were used to determine the level of service user satisfaction using 35 respondents with a total of 8 questionnaires resulting in a percentage of 54.36 so that it can be concluded that the service satisfaction provided to informatics study program students is "Quite Satisfied". While the results of the ISO 25010 testing that was carried out involving 36 respondents concluded that the quality of the feasibility of the resulting software had a percentage of success with a total average of 84.55%, namely "Good".

Keywords: Service, Customer Satisfaction Index (CSI), Extreme Programming, ISO 25010