

RANCANG BANGUN APLIKASI PERHITUNGAN SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BUMDES KUALA ALAM MENGGUNAKAN METODE RAPID APPLICATION DEVELOPMENT

Nama Mahasiswa : Restu Ramadoni Malga
NIM : 6304201230
Dosen Pembimbing I : Fajri Profesio Putra, M. Cs

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk merancang aplikasi perhitungan SERVQUAL guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada BUMDes Kuala Alam. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan berdasarkan lima dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pengembangan aplikasi dilakukan menggunakan metode Rapid Application Development (RAD) agar sistem dapat dibangun dengan cepat dan efektif. Kuisisioner disebarkan kepada pelanggan untuk mengukur kepuasan, dan hasilnya dianalisis menggunakan metode SERVQUAL. Implementasi aplikasi ini memungkinkan pengelola BUMDes menghitung tingkat kepuasan pelanggan secara otomatis dan mengambil langkah perbaikan berdasarkan hasil analisis visual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Responsiveness memiliki kesenjangan terbesar, yang menandakan perlunya peningkatan pada kecepatan dan ketanggapan layanan. Pengujian dilakukan menggunakan metode Black Box Testing, yang menunjukkan bahwa semua fitur dalam aplikasi berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pengguna. Aplikasi berbasis multiplatform ini dirancang agar dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan dan pengelola. Dengan adanya aplikasi ini, pengelola dapat lebih cepat dan akurat dalam mengukur serta meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi BUMDes lainnya dalam mengadopsi teknologi untuk meningkatkan layanan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, BUMDes, Rapid Application Development (RAD), Multiplatform, Black Box Testing

DESIGN OF SERVQUAL CALCULATION APPLICATION TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION AT KUALA ALAM VILLAGE BUMDES USING RAPID APPLICATION DEVELOPMENT METHOD

Name : Restu Ramadoni Malga
NIM : 6304201230
Supervisor I : Fajri Profesio Putra, M. Cs

Abstract

This research aims to design a SERVQUAL calculation application to improve customer satisfaction at BUMDes Kuala Alam. The SERVQUAL method is used to measure the gap between customer expectations and perceptions based on five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Application development is carried out using the Rapid Application Development (RAD) method so that the system can be built quickly and effectively. Questionnaires were distributed to customers to measure satisfaction, and the results were analyzed using the SERVQUAL method. The implementation of this application allows BUMDes managers to automatically calculate the level of customer satisfaction and take improvement steps based on the visual analysis results. The results show that the Responsiveness dimension has the largest gap, indicating the need for improvement in service speed and responsiveness. Testing is done using the Black Box Testing method, which shows that all features in the application run well according to user needs. This multiplatform-based application is designed to be easily accessed by customers and managers. With this application, managers can more quickly and accurately measure and improve service quality. This research is expected to be a reference for other BUMDes in adopting technology to improve services.

Keywords: Customer Satisfaction, SERVQUAL, BUMDes, Rapid Application Development (RAD), Multiplatform, Black Box Testing