

## ABSTRAK

Nama : Faritz Fadhillah (140 2015 059)

Program Studi : S-1 Teknik informatika

Judul : Sistem Informasi Kepuasan Layanan Universitas YARSI Berbasis Web

Universitas YARSI sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Jakarta, memiliki unit Direktorat Pelayanan Terpadu (DPT) yang memberikan layanan kepada mahasiswa, dosen, dan pengunjung. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh DPT, kami membangun Sistem Informasi Kepuasan Layanan Universitas YARSI berbasis Web. Dalam sistem tersebut, mahasiswa, dosen dan pengunjung dapat memberikan penilaian atas layanan yang mereka dapatkan selama di Universitas YARSI dengan mengisi kuesioner kepuasan layanan. Selain itu, mereka juga dapat memberikan kritik dan saran kepada pihak Universitas YARSI. Staf DPT sebagai admin sistem dapat mengelola data pertanyaan kuesioner kepuasan layanan, melihat grafik tingkat kepuasan layanan, mengekspor data kepuasan layanan ke dalam format PDF dan Microsoft Excel. Sistem ini dibangun menggunakan metodologi *waterfall model*. Sistem ini telah diuji coba menggunakan metode *Black-Box testing* dan *System Usability Scale* (SUS). Pengujian *Black-Box testing* memvalidasi keberhasilan 100% pada setiap fitur yang diuji. Pengujian SUS kepada mahasiswa dan dosen memperoleh skor 54 dari 100, sedangkan pengujian SUS kepada pengunjung memperoleh skor 51 dari 100. Dari hasil pengujian SUS, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini masih perlu disempurnakan.

**Kata Kunci:** *Sistem informasi kepuasan layanan, tingkat kepuasan layanan, sistem web.*