

**PERANCANGAN SISTEM KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PELAYANAN TOKO WIRA KOMPUTER
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *ANALITYCAL
HIERACHY PROCESS* (AHP)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Kelulusan
Jenjang Strata Satu pada Program Studi Teknik Informatika**

Oleh

**Muhammad Taufik
2155201103**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERANCANGAN SISTEM KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PELAYANAN TOKO WIRA KOMPUTER
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *ANALITYCAL*
HIERACHY PROCESS (AHP)**

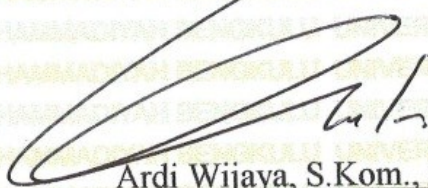
Oleh
Muhammad Taufik
2155201103

Tugas Akhir ini telah Diterima dan Disahkan
untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar
SARJANA KOMPUTER (S.Kom)

Pada
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU

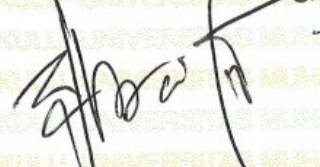
Bengkulu, 04 Agustus 2025
Disetujui oleh

Ketua Program Studi,



Ardi Wijaya, S.Kom., M.Kom
NP. 19880511 201408 1 181

Dosen Pembimbing,



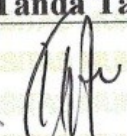
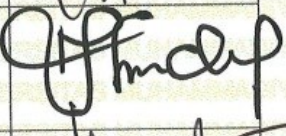
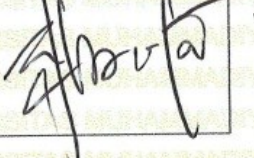
Muhammad Husni Rifqo, S.Kom., M.Kom
NIDN.0216058302

LEMBAR PERSETUJUAN HASIL REVISI
PERANCANGAN SISTEM KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PELAYANAN TOKO WIRA KOMPUTER
DENGAN MENGGUNAKAN METODE ANALITYCAL
HIERACHY PROCESS (AHP)

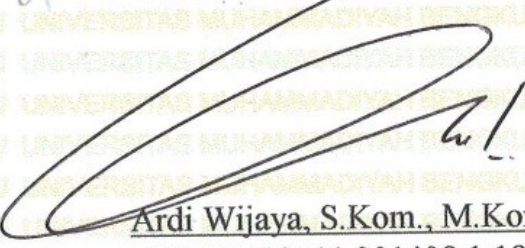
Oleh
Muhammad Taufik
2155201103

Telah Melakukan Revisi Sesuai dengan Perubahan
dan Perbaikan yang Diminta Pada Saat Sidang Tugas Akhir.

Bengkulu, 20 Agustus 2025
Menyetujui

No	Nama Dosen	Keterangan	Tanda Tangan
1	Ujang Juhardi, S.Kom., M.Kom	Ketua Penguji	
2	Dr. Yulia Darmi, S.Kom., M.Kom	Penguji 1	
3	Muhammad Husni Rifqo, S.Kom., M.Kom	Penguji 2	

Mengetahui
 Ketua Program Studi Teknik Informatika


Ardi Wijaya, S.Kom., M.Kom
NP. 19880511 201408 1 181

LEMBAR PENGESAHAN

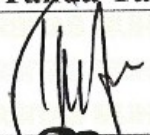
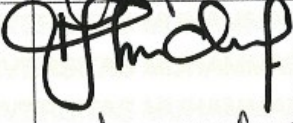
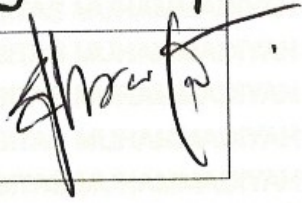
**PERANCANGAN SISTEM KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PELAYANAN TOKO WIRA KOMPUTER
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *ANALITYCAL*
HIERACHY PROCESS (AHP)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Kelulusan
Jenjang Strata Satu pada Program Studi Sistem Informasi

Oleh
Muhammad Taufik
2155201103

Bengkulu, 20 Agustus 2025

No	Nama Dosen	Keterangan	Tanda Tangan
1	Ujang Juhardi, S.Kom., M.Kom	Ketua Penguji	
2	Dr. Yulia Darmi, S.Kom., M.Kom	Penguji 1	
3	Muhammad Husni Rifqo, S.Kom., M.Kom	Penguji 2	

Mengesahkan
Dekan Fakultas Teknik



RG Guntur Alam, M.Kom., Ph. D
NP. 19730101 200002 1 040

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

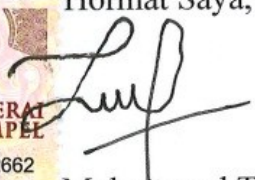
- 1) Naskah Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Bengkulu maupun perguruan tinggi lainnya.
- 2) Skripsi ini murni merupakan karya penelitian saya sendiri dan tidak menjiplak karya pihak lain. Dalam hal ada bantuan atau arahan dari pihak lain maka telah saya sebutkan identitas dan jenis bantuannya di dalam lembar ucapan terima kasih.
- 3) Seandainya ada karya pihak lain yang ternyata memiliki kemiripan dengan karya saya ini, maka hal ini adalah di luar pengetahuan saya dan terjadi tanpa kesengajaan dari pihak saya.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti adanya kebohongan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai norma yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Bengkulu, 20 Agustus 2025

Hormat Saya,




Muhammad Taufik
2155201103

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama : Muhammad Taufik
TTL : Padang Panjang, 01 Februari 2002
Agama : Islam
Anak Ke : 2
Alamat : Desa Padang Jati, Kec.Luas, Kab.Kaur,
Bengkulu
Email : muhammadtaufik010202@gmail.com

Nama Orang Tua

Ayah : Syarkawi
Pekerjaan : Buruh Bangunan
Ibu : Witnarni
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Riwayat Pendidikan

1. SDN 02 Tanah Pak Lambik : 2008-2015
2. SMP N 10 KAUR : 2015-2018
3. SMK N 1 KAUR : 2018-2021
4. Universitas Muhammadiyah Bengkulu : 2021-2025

MOTO

“Kegagalan adalah pelajaran bukan akhir dari segalanya.”

“Tidak ada yang bisa memprediksi masa depan, tetapi kamu bisa menciptakannya.”

“Jangan biarkan kegagalan kemarin menyita terlalu banyak hari ini.”

“Hidup adalah pertanyaan dan bagaimana kita menjalaninya adalah jawaban kita.”

“Lelah boleh singgah, tapi menyerah bukan pilihan bagi jiwa yang telah berjuang sejauh ini.”

“Gantungkan cita-cita mu setinggi langit! Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang.”

ABSTRAK

PERANCANGAN SISTEM KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN TOKO WIRA KOMPUTER DENGAN MENGGUNAKAN METODE *ANALITYCAL HIERACHY PROCESS* (AHP)

Nama : Muhammad Taufik

NPM : 2155201103

Dosen Pembimbing : Muhammad Husni Rifqo, S.Kom.,M.Kom

Penelitian ini bertujuan untuk merancang suatu sistem kepuasan pelanggan berbasis metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan di toko wira komputer. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan memahami preferensi pelanggan, studi ini memberikan gambaran tentang kepuasan pelanggan melalui pendekatan sistematis yang melibatkan berbagai kriteria dan faktor. Latar belakang penelitian mencakup kompleksitas dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Metode AHP digunakan untuk membangun struktur hirarki dan melakukan perbandingan berjenjang terhadap kriteria yang relevan untuk menghasilkan penilaian relatif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat merancang system kepuasan pelanggan dalam toko wira komputer dengan menggunakan metode *Analitycal Hierachy Process* (AHP).

Kata kunci : kepuasan, pelanggan, *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

ABSTRACT

DESIGN OF A CUSTOMER SATISFACTION SYSTEM FOR WIRA KOMPUTER STORE SERVICE USING THE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) METHOD

Name: Muhammad Taufik

Student ID: 2155201103

Supervisor: Muhammad Husni Rifqo, S.Kom., M.Kom

This research aims to design a customer satisfaction system based on the Analytical Hierarchy Process (AHP) method to measure customer satisfaction levels at the Wira Komputer store. To improve service quality and understand customer preferences, this study provides an overview of customer satisfaction through a systematic approach involving various criteria and factors. The research background includes the complexity of identifying customer needs. The AHP method is used to build a hierarchical structure and conduct tiered comparisons of relevant criteria to generate a relative assessment of customer satisfaction. The results of this research are expected to assist in designing a customer satisfaction system at the Wira Komputer store using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method.

Keywords: satisfaction, customer, Analytical Hierarchy Process (AHP)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, wr. wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas berkat, rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “**Perancangan Sistem Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Toko Wira Komputer Dengan Menggunakan Metode *Analitycal Hierachy Process (AHP)***”. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam yang selalu menjadi tauladan bagi kita semua. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan dan bimbingan dalam pembuatan skripsi ini, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Susiyanto, MSi selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu
2. Bapak RG Guntur Alam, M.Kom, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu
3. Ardi Wijaya, S.Kom., M.Kom selaku Kepala Program Studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Bengkulu
4. Muhammad Husni Rifqo, S.Kom.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan proposal skripsi.
5. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun materi.
6. Serta seluruh Dosen Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
7. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Teknik Informatika yang

selalu memberikan inspirasi, motivasi dan selalu meluangkan waktunya ketika penulis dalam kesulitan.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'alaselalu membalas apa yang mereka berikan untuk penulis dengan imbalan yang berlipat ganda. Penulis menyadari di dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mohon kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Sehingga dapat bermanfaat dan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan, amin.

Wassalamu'alaikum, wr. wb

Bengkulu, 20 Agustus 2025

Muhammad Taufik
NPM : 2155201103

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan karunia-Nya, penulis masih diberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Perancangan Sistem Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Toko Wira Komputer Dengan Menggunakan Metode *Analitycal Hierachy Process (AHP)***”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Teknik Informatika, Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

1. Kedua orang tuaku tersayang, Bapak Syarkawi dan Ibu Witnarni. Terimakasih semua pengorbanan, peluh, usaha kasih, waktu doa, kesabaran dan ridho yang diberikan kepadaku.
2. Bapak Dekan RG Guntur Alam, M.Kom., Ph.D selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Bengkulu.
3. Bapak Ardi Wijaya, S.Kom, M.Kom selaku Ketua Prodi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Harry Witriyono, S.P., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama tiap semester
5. Muhammad Husni Rifqo, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Utama skripsi saya yang telah membimbing saya dengan sabar dan teliti selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih pula atas segala ilmu, bantuan serta didikannya.
6. Pemilik Toko Wira Komputer bapak Kasiyanto. Terimakasih yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.

Bengkulu, 20 Agustus 2025

Muhammad Taufik
NPM : 2155201103

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN HASIL REVISI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
UCAPAN TERIMA KASIH	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Rumusan Masalah.....	3
1.2 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 <i>Analitical Hierarhcy Process</i> (AHP)	6
2.2 Pelayanan.....	8
BAB III METODE PENELITIAN	9
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	9
3.2 Metode Penelitian	9
3.3 <i>Software dan Hardware</i>	11

3.4 Metode Pengumpulan Data.....	11
3.5 Metode Perancangan Sistem.....	12
3.6 Perancangan <i>Algoritma Analytical Hierarhcy Process</i> (AHP)	12
3.7 DFD (Data <i>Flow</i> Diagram).....	14
3.8 Perancangan File Database	14
3.9 Perancangan Tampilan.....	17
3.10 Kuesioner Kualitas Pelayanan	20
3.11 Pengumpulan Data Kuesioner	21
3.12 Desain	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil.....	27
4.2 Pembahasan	38
4.2 Pengujian	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Tahapan Metode <i>Prototype</i>	9
Gambar 3.2 DFD Level 0	14
Gambar 3.3 DFD Level 1 Proses 1	14
Gambar 3.4 Rancangan Halaman Depan.....	17
Gambar 3.5 Rancangan Halaman Login Admin.....	18
Gambar 3.6 Halaman Input Kriteria	18
Gambar 3.7 Halaman Data Alternatif	18
Gambar 3.7 Halaman Pembobotan	19
Gambar 4.1 Halaman <i>login</i> admin	27
Gambar 4.2 Halaman <i>Dashboard</i>	28
Gambar 4.3 Periode Survey	28
Gambar 4.4 Halaman Tambah Periode Survey	26
Gambar 4.5 Data Item Pertanyaan	27
Gambar 4.6 Halaman Hasil Survey	29

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 <i>customers</i> (Pelanggan).....	13
Tabel 3.2 <i>File Admin</i>	15
Tabel 3.3 <i>File Customer</i>	15
Tabel 3.4 <i>File Kriteria</i>	16
Tabel 3.5 Perbandingan Berpasangan Kriteria	16
Tabel 3.6 Pebandingan Berpasangan Layanan Produk.....	16
Tabel 3.7 Hasil Prioritas	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan industri komputer mendorong kemunculan banyak toko komputer baru untuk memenuhi kebutuhan pasar. Dalam persaingan yang semakin ketat, toko-toko tersebut tidak hanya bersaing dalam kualitas produk, tetapi juga dalam kualitas pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk mempertahankan loyalitas dan meningkatkan reputasi toko. Pelanggan yang puas cenderung merekomendasikan toko kepada orang lain, yang dapat meningkatkan pangsa pasar (Ardirianto et al., 2021; Gultom et al., 2020)

Menilai kepuasan pelanggan tidaklah sederhana, karena melibatkan berbagai aspek seperti kualitas produk, kecepatan pelayanan, dan keramahan staf. Oleh karena itu, diperlukan metode yang sistematis untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan (Nabila, 2023).

AHP adalah metode pengambilan keputusan yang membantu dalam menyusun dan mengevaluasi prioritas dari berbagai kriteria. Metode ini memungkinkan kualitatif menjadi kuantitatif. AHP dapat digunakan untuk mengidentifikasi kriteria-kriteria yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, menilai bobot dari setiap kriteria berdasarkan pendapat pelanggan (Rodriguez, 2019)

Dengan menggunakan AHP, toko dapat mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti harga, kualitas produk, pelayanan, dan lingkungan toko (Ayu Lestari, 2023). Mengumpulkan data dari pelanggan untuk mendapatkan persepsi mereka terhadap setiap kriteria. Menganalisis dan menyusun prioritas berdasarkan hasil evaluasi, sehingga toko dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien untuk meningkatkan aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan. Perancangan AHP diharapkan dapat membantu toko meningkatkan kualitas pelayanan, menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif, meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan.

Ditengah persaingan bisnis yang semakin ketat, kepuasan pelanggan menjadi salah satu elemen penting yang berperan dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan, termasuk di sector ritel komputer. Toko Wira Komputer, sebagai penyedia perangkat keras dan lunak komputer di wilayah tertentu, menghadapi tantangan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak hanya berkontribusi terhadap loyalitas, tetapi juga mempengaruhi citra perusahaan secara keseluruhan.

Namun, proses evaluasi pelayanan sering kali dihadapkan pada masalah subjektivitas dalam penilaian dan ketiadaan sistem yang terstruktur untuk perbaikan. Oleh karena itu, diperlukan metode yang mampu menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara objektif dan sistematis.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem yang dapat membantu Toko Wira Komputer dalam mengukur dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan

menggunakan metode AHP. Diharapkan sistem ini mampu mendukung manajemen dalam mengambil keputusan yang lebih tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kepuasan pelanggan, serta memperkuat loyalitas mereka.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana perancangan metode *Analitycal Hierarhcy Process* (AHP) dapat digunakan untuk membangun sistem pakar identifikasi tentang keluhan konsumen pada Toko Wira Komputer

1.3. Batasan Masalah

Penulisan membatasi masalah pada:

1. Penelitian ini akan terbatas pada perancangan *Analitycal Hierarhcy Process* (AHP) faktor dalam merancang sistem pelayanan terhadap konsumen.
2. Populasi dan Sampel : Menentukan populasi yang akan diambil sampelnya, seperti pelanggan tetap, pelanggan baru, atau segmen tertentu dari pelanggan.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan memanfaatkan catatan konsumen yang telah memberi pendapat terhadap pelayanan di Toko Wira Komputer.

4. Data yang digunakan didapatkan melalui kuesioner atau survei yang diberikan kepada pelanggan yang melakukan pembelian di Toko Wira Komputer dalam waktu tertentu.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian ini bertujuan untuk sebagai berikut:

1. Mempelajari dan menganalisa sistem pelayanan pada toko wira komputer
2. Merancang sistem untuk memonitor kepuasan pelanggan pada toko wira komputer

1.5. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diperoleh antara lain:

1. Bagi Pembaca
 - a. **Pengetahuan:** Pembaca akan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang pelayanan toko yang lebih baik, termasuk jenis-jenisnya dan bagaimana cara mengidentifikasinya.
 - b. **Pelayanan Terhadap Konsumen yang Lebih Baik:** Dengan peningkatan teknologi di Wira Komputer, pembaca dapat mengharapkan pelayanan toko yang lebih efisien dan akurat saat mereka berkonsultasi terkait produk-produk yang tersedia pada toko.
2. Bagi Tempat Penelitian
 - a. **Peningkatan Kredibilitas:** Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kredibilitas Toko Wira Komputer sebagai penyedia layanan yang inovatif dan responsive terhadap kebutuhan konsumen.

- b. Pengembangan Kompetensi Pelayanan Toko:** Melalui penelitian, Diharapkan Toko Wira Komputer akan memiliki kesempatan untuk meningkatkan kompetensi pelayanan dalam perancangan sistem kepuasan pelanggan ini.