

**PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX UNTUK  
MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN TAMU TERHADAP PELAYANAN  
DI DELIHOMESTAY**

**TUGAS AKHIR**

**AKBAR AGUSTAMA ARMANDA**

**NIM.0701202231**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2024**

**PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX UNTUK  
MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN TAMU TERHADAP PELAYANAN  
DI DELIHOMESTAY**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Komputer*

**AKBAR AGUSTAMA ARMANDA  
NIM.0701202231**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2024**

## PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Tugas Akhir

Lampiran : -

Kepada Yth.,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Tugas Akhir saudara,

Nama : Akbar Agustama Armanda

NIM : 0701202231

Program Studi : Ilmu Komputer

Judul : Penerapan Customer Satisfaction Index Untuk Mengukur  
Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Di  
Delihomestay

dapat disetujui untuk segera *dikolokumkan*. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Medan, 24 Juli 2024

Pembimbing

  
Dr. M. Fakhriza S.T., M.Kom

NIP. 198502122023211015

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Akbar Agustama Armanda

NIM : 0701202231

Program Studi : Ilmu Komputer

Judul : Penerapan Customer Satisfaction Index Untuk Mengukur  
Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan di Delihomestay

menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, kecuali beberapa kutipan dan ringkasan yang masing-masing disebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari ditemukan plagiat dalam Skripsi ini maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Medan, 23 Juli 2024



Akbar Agustama Armanda

NIM. 0701202231



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
Jl. Lap. Golf, Durin Jangak, Kec. Pancur Batu, Kab. Deli Serdang K.Pos 20353 Uri:  
www.saintek.uinsu.ac.id, E-mail: saintek@uinsu.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : B.219/ST/ST.V.2/PP.01.1/03/2024

Judul : Penerapan Customer Satisfaction Index Untuk Mengukur  
Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan di Delihomestay

Nama : Akbar Agustama Armanda

Nomor Induk Mahasiswa : 0701202231

Program Studi : Ilmu Komputer

Fakultas : Sains dan Teknologi

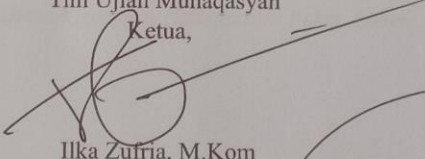
Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sumatera Utara Medan dan dinyatakan **LULUS**.

Pada hari/tanggal : Senin, 12 Agustus 2024

Tempat : Ruang Sidang Fakultas Sains dan Teknologi

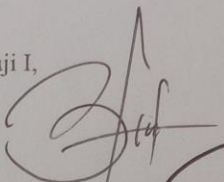
Tim Ujian Munaqasyah

Ketua,

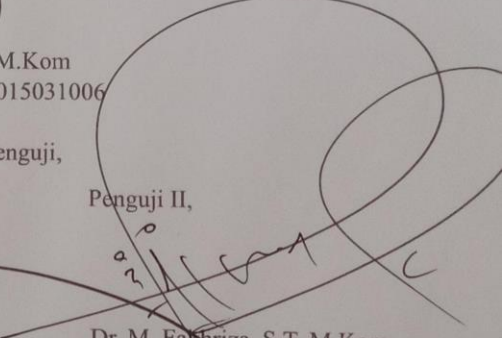
  
Ilka Zufria, M.Kom  
NIP. 198506042015031006

Dewan Penguji,

Penguji I,

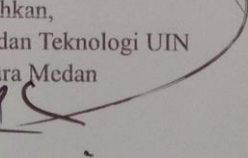
  
Abdul Halim Hasugian, M.Kom  
NIP. 198803272023211020

Penguji II,

  
Dr. M. Fakhriza, S.T, M.Kom  
NIP. 198502122023211015

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN  
Sumatera Utara Medan



  
S.H.I.M.Hum  
03212009011008

## ABSTRAK

Delihomestay adalah penginapan di Kecamatan Medan Barat yang bertujuan memberikan pengalaman menginap menyenangkan dengan fasilitas dan layanan berkualitas tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang kepuasan tamu dan menemukan solusi untuk masalah yang dihadapi, seperti ketidakpuasan akibat kurangnya keramahan staf dan kebersihan kamar. Khususnya bagi tamu yang check-in tanpa aplikasi, mereka tidak memiliki tempat untuk menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, diperlukan sistem penilaian online yang dianalisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan tamu secara cepat dan akurat. Hasil perhitungan menggunakan metode CSI menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 70.22%, yang tergolong dalam kategori puas. Meskipun demikian, hasil ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan lebih lanjut dalam aspek-aspek tertentu. Dengan adanya sistem penilaian online ini, tamu akan lebih mudah melakukan penilaian secara fleksibel, dan Delihomestay dapat dengan cepat mengetahui tingkat kepuasan tamunya dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan metode CSI sangat membantu dalam memantau dan meningkatkan kepuasan tamu di Delihomestay.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Tamu, Customer Satisfaction Index, Sistem, Penilaian*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## ABSTRACT

Delihomestay is an accommodation in Medan Barat District that aims to provide a pleasant stay experience with high-quality facilities and services. This research aims to improve the understanding of guest satisfaction and find solutions to problems encountered, such as dissatisfaction due to lack of staff friendliness and room cleanliness. Especially for guests who check in without an application, they do not have a place to submit complaints. Therefore, an online rating system analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) is needed to quickly and accurately evaluate the level of guest satisfaction. The calculation results using the CSI method show that the CSI value is 70.22%, which falls into the satisfied category. Nevertheless, this result indicates room for further improvement in certain aspects. With this online rating system, guests will find it easier to provide feedback flexibly, and Delihomestay can quickly understand the level of guest satisfaction and take necessary steps to improve service quality. This study concludes that the application of the CSI method is very helpful in monitoring and enhancing guest satisfaction at Delihomestay.

**Keywords:** *Guest Satisfaction, Customer Satisfaction Index, System, Assessment*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan karunia kepada penulis, serta shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada junjungan Baginda Nabi besar Muhammad SAW yang mana syafaatnya yang kita harapkan di hari kemudian kelak, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah berjudul “Penerapan Customer Satisfaction Index Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Di Delihomestay”. Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan dan untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Ilmu Komputer, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, penulis sangat tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang sudah seharusnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Nurhayati, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Bapak Dr. Zulham, S.H.I., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
3. Bapak Ilka Zufria, M.Kom Selaku Ketua Program studi Ilmu Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
4. Dr. M.Fakhriza , S.T, M.Kom, dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam memberikan bimbingan, ide, saran dan motivasi sehingga penulis dapat senantiasa konsisten dalam menyelesaikan penelitian.
5. Armansyah,M.Kom, dosen pembimbing akademik yang telah membantu dalam segala keperluan selama perkuliahan serta saran dan motivasi sehingga penulis dapat senantiasa konsisten dalam menyelesaikan perkuliahan.
6. Seluruh dosen, staf dan karyawan Program Studi Ilmu Komputer, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.



7. Kedua orang tua penulis , ayahanda tercinta Suratmin dan ibu tersayang Syamsidar yang senantiasa memberikan dukungannya, serta do'a restu yang sangat berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini
8. Partner penulis Andini Wulandari yang telah bekerja sama dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat melewati rintangan yang ada pada proses proposal penelitian dari awal hingga akhir.
9. Teman-teman stambuk 2020 terkhususnya kelas Ilmu Komputer 2 yang baik dan selalu memberi semangat selama menjalani perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
10. Semua pihak yang dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan motivasi kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kebaikan kedepannya. Akhir kata penulis berharap yang dimana semoga hasil dari tugas akhir ini dapat bermanfaat dan membantu semua pihak yang membutuhkannya terutama dalam bidang Ilmu Komputer serta dapat bernilai pahala disisi-Nya. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Medan, 22 Maret 2024

Penyusun

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

Akbar Agustama Armanda

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kontribusi Penelitian.....	3
1.5 Kajian Terdahulu .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Pelanggan .....	6
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	6
2.3 Loyalitas Pelanggan .....	6
2.4 Pengertian Pelayanan .....	7
2.5 Kualitas Pelayanan .....	7
2.6 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	8
2.7 <i>Unified Modelling Language (UML)</i> .....	9
2.7.1 Use Case Diagram.....	10
2.7.2 <i>Class Diagram</i> .....	11
2.7.3 Entity Relationship Diagram (ERD) .....	12
2.8 <i>Flowchart</i> .....	13
2.9 <i>PHP (Hypertext Processor)</i> .....	14
2.10 <i>Xampp</i> .....	14
2.11 <i>Notepad ++</i> .....	14

2.12	<i>MySql</i> .....	15
2.13	<i>Website</i> .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		16
3.1	<b>Kerangka Penelitian</b> .....	16
3.1.1	Identifikasi Masalah .....	16
3.1.2	Pengumpulan Data .....	17
3.1.3	Analisis Data .....	18
3.1.4	Perancangan Sistem .....	18
3.1.5	Uji Coba Sistem .....	19
3.1.6	Implementasi Sistem .....	19
3.2	Rencana Pembahasan .....	19
3.3	Lokasi Penelitian .....	22
3.4	Waktu Penelitian .....	22
3.5	Rencana Penerbitan .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....		25
4.1	Analisis Data .....	25
4.2	Perancangan.....	33
4.2.1	Perancangan UML .....	33
4.2.2	Flowchart Sistem.....	35
4.2.3	Desain Sistem.....	36
4.3	Uji Coba Sistem.....	40
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		45
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
3.1	Kerangka Kerja .....	16
3.2	Waterfall .....	18
3.3	Kerangka Kerja Customer Satisfaction Index .....	20
3.4	Flowchart Algoritma Customer Satisfaction Index .....	22
4.1	Use Case Diagram Sistem .....	34
4.2	Class Diagram Sistem .....	34
4.3	Entity Relationship Diagram .....	35
4.4	Flowchart Sitem CSI .....	35
4.5	Desain Form Penilaian .....	36
4.6	Desain Form Login .....	37
4.7	Desain Menu Manajemen User .....	37
4.8	Desain Menu Manajemen Dimensi .....	38
4.9	Desain Menu Manajemen Pertanyaan .....	38
4.10	Desain Menu Manajemen Kuesioner .....	39
4.11	Desain Menu Olah Data .....	39
4.12	Tampilan Form Penilaian .....	40
4.13	Tampilan Form Login .....	41
4.14	Tampilan Menu Manajemen Dimensi .....	41
4.15	Tampilan Menu Pertanyaan .....	42
4.16	Tampilan Menu Manajemen Kuesioner .....	42
4.17	Tampilan Perhitungan Skala Kepentingan .....	43
4.18	Tampilan Perhitungan Skala Kinerja .....	43
4.19	Tampilan Perhitungan Keseluruhan CSI .....	44

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kriteria Tingkat Kepuasan .....	9
2.2	Simbol-Simbol Pada Use Case Diagram.....	10
2.3	Simbol - Simbol Pada Class Diagram.....	11
2.4	Simbol - Simbol Pada Entity Relationship Diagram.....	12
2.5	Simbol-Simbol Pada Flowchart .....	13
3.1	Jadwal Penelitian .....	23
3.2	Rencana Penerbitan Jurnal.....	24
4.1	Keterangan Skala Penilaian .....	25
4.2	Hasil Kuesioner Pertanyaan Kinerja.....	25
4.3	Hasil Kuesioner Pertanyaan Kepentingan.....	27
4.4	Kriteria Tingkat Kepuasan CSI.....	33



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
1	Logbook
2	LOA
3	Jurnal
4	Daftar Riwayat Hidup Penulis (CV)
5	Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN