

**DEVELOPMENT OF QUALITY SERVICE QUALITY SERVICE  
COMPANY SYSTEM USING SERVICE QUALITY AND PROTOTYPE  
METHOD (CASE STUDY OF PDAM TIRTA MOEDAL SEMARANG)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Teknik Informatika S-1 pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung



Disusun Oleh :

Nama : Elfrida Sahara  
Nim : 32601400809  
Program Studi : Teknik Informatika

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2019**

**DEVELOPMENT OF QUALITY SERVICE QUALITY SERVICE  
COMPANY SYSTEM USING SERVICE QUALITY AND PROTOTYPE  
METHOD (CASE STUDY OF PDAM TIRTA MOEDAL SEMARANG)**

**FINAL REPORT**

This report has been prepared to fulfill one of the requirements for completing a Bachelor of Informatics Engineering Study program at the Sultan Agung Islamic University's Faculty of Industrial Technology



Disusun Oleh :

Name : Elfrida Sahara  
Nim : 32601400809  
Study program: Teknik Informatika

**INDUSTRIAL TECHNOLOGY FACULTY  
SULTAN AGUNG ISLAMIC UNIVERSITY  
SEMARANG**

**2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING  
TUGAS AKHIR**

Laporan Tugas Akhir dengan judul “**Sistem Pengukuran Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Menggunakan Metode Service Quality dan Metode Prototype (Studi Kasus PDAM Tirta Moedal Semarang)**” ini disusun oleh :

Nama : Elfrida Sahara  
Nim : 32601400809  
Program Studi : Teknik Informatika


Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing pada :

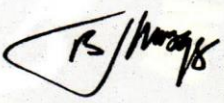
Hari : Jum'at  
Tanggal : 6 September 2019

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


  
Moch Faufik, ST, MIT  
NIDN. 0622037502

  
Bagus Satrio Waluyo Poetro, S.Kom.,M.Cs  
NIDN. 1027118801

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Informatika

Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Sultan Agung

  
Imam Much Ibnu Subroto, ST,M.Sc,Ph.D  
NIDN.06130376301

::

**HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI  
TUGAS AKHIR**

**SISTEM PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM MENGGUNAKAN METODE SERVICE  
QUALITY DAN METODE PROTOTYPE (STUDI KASUS PDAM TIRTA  
MOEDAL SEMARANG)**

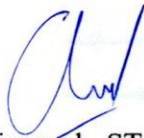
**Oleh :**

**Elfrida Sahara  
32601400809**

Telah diujikan dan dinyatakan Lulus Ujian Sarjana yang dilaksanakan pada tanggal 27 Agustus 2019 Tim Penguji pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 28 September 2019

Anggota Penguji I



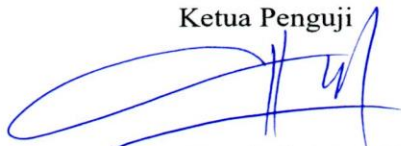
Andi Riansyah, ST, M.Kom  
NIDN. 0609108802

Anggota Penguji II



Hud Munawar, ST. MT  
NIK. 210616052

Mengetahui :  
Ketua Penguji



Dedy Kurniadi, ST, M.Kom  
NIDN. 0622058802



## PERNYATAAN KEASLIAN

### TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elfrida Sahara  
NIM : 32601400809  
Jurusan : Teknik Informatika  
Fakultas : Teknologi Industri

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir (TA) yang diajukan kepada Jurusan Teknik Informatika dengan Judul:

**Sistem Pengukuran Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Menggunakan Metode Service Quality dan Metode Prototype (Studi Kasus PDAM Tirta Moedal Semarang)**

adalah hasil karya sendiri, judul tersebut belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) ataupun pada Universitas lain. Serta belum pernah ditulis maupun diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dibaca dan dirujuk dalam daftar pustaka Tugas Akhir ini adalah milik saya. Segala bentuk kesalahan dan kekurangan dalam Tugas Akhir ini adalah tanggung jawab saya.

Semarang, 20 September 2019

Penulis,



Elfrida Sahara

NIM.32601400845

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elfrida Sahara

NIM : 32601400809

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Teknologi Industri

Alamat: Ds. Temengeng RT.03 RW.03 Kec. Sambong Kab.Blora

No. HP/Email : 082134511496 / [Elfridasahara@std.unissula.ac.id](mailto:Elfridasahara@std.unissula.ac.id)

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul :

Sistem Pengukuran Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum  
Menggunakan Metode Service Quality dan Metode Prototype (Studi Kasus  
PDAM Tirta Moedal Semarang

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialimediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiatisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hokum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 30 Agustus 2019

Yang menyatakan,



Elfrida Sahara

## **MOTTO**

“ Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap” (QS. Al Insyirah: 7-8)

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan ridhonya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Terimakasih untuk kedua orang tua dan adek saya yang selalu mendukungku, memberikan semangat dan mendoakan saya.
2. Kerimakasih kepada Bapak Moch Taufik, ST., MIT selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Bagus Satrio Waluyo Poetro, S.Kom., M.Cs yang sudah memberikan saran, kritik dan waktu luang untuk membimbing Tugas Akhir.
3. Terimakasih saudara-saudara yang selalu memberikan semangat dan do'a.
4. Terimakasih untuk temanku achya puji sari dan santika .
5. Untuk teman-temanku Informatika 2014



## KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT segala rahmat dan ridohnya sehingga pengulis dapat diberikan kelancaran yang berjudul “Pengembangan Pengukuran Sistem Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Menggunakan Metode Service Quality dan Metode Prototype (Studi Kasus PDAm Tirta Moedal Semarang).

Berkat ridho Allah dan bimbingan serta dukungan dari banyak pihak, akhirnya tugas akhir ini selesai. Penyusunan laporan Tugas Akhir merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada program studi Teknik Informatika Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Atas tersusunya laporan Tugas Akhir ini, disampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Sri Artini Dwi P, M,Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam sultan Agung.
2. Bapak Andi selaku koordinator Tugas Akhir prodi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Unissula.
3. Bapak Imam Much Ibnu S, ST., MSc, Ph.D selaku ketua program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri.
4. Bapak Moch Taufik, ST., MIT selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Bagus Satrio Waluyo Poetro, S.Kom., M.Cs yang sudah memberikan saran, kritik dan waktu luang untuk membimbing Tugas Akhir.
5. Keluarga dan teman-temanku yang selalu memberi dukungan, dalam penyusunan Tugas Akhir.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dapat membantu penulis dalam pengembangan dan perbaikan kekurangan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, apabila ada penjelasan yang kurang berkenan, penulis menyampaikan permohonan maaf. Terima Kasih.

Semarang, 20 September 2019

Elfrida Sahara