



**RANCANG BANGUN APLIKASI ANALISIS PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UPT. PPPK  
DINAS PENDIDIKAN JAWA TIMUR**

**TUGAS AKHIR**

**Program Studi  
S1 Sistem Informasi**

**Oleh:  
IKA SUSTIANING IFANI  
12.41010.0222**

---

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA  
2015**

**RANCANG BANGUN APLIKASI ANALISIS PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
UPT. PPPK DINAS PENDIDIKAN JAWA TIMUR**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana

Oleh :

Nama : Ika Sustianing Ifani  
NIM : 12.41010.0222  
Program : SI (Strata Satu)  
Jurusan : Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA  
2015**

*“kita hidup untuk saat ini, kita bermimpi untuk masa depan, dan  
kita belajar untuk kebenaran abadi (Chiang Kai Shek)”*

**Kupersembahkan kepada:**

**Ayah** *tercinta Hanafi*

**Ibu** *tercinta Susmiyati*

**Adikku** *tercinta, Zanubah Adilla Rahmah*

**Keluargaku** *tercinta, yang menyayangiku dan mendoakan dalam meraih sukses*

**Para Dosen di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, yang telah**

*memibimbing dan membentukku menjadi pribadi yang hebat*

*dan* **Rekan-rekan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom**

**Surabaya** *yang saling memotivasi dan membantu untuk keberhasilan*

**RANCANG BANGUN APLIKASI ANALISIS PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
UPT. PPPK DINAS PENDIDIKAN JAWA TIMUR**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Ika Sustianing Ifani**

**Nim: 12.41010.0222**

Telah diperiksa, diuji, dan disetujui oleh Dewan Penguji

Pada: September 2015

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing

**I. Sulistiowati, S.Si., M.M.** \_\_\_\_\_

**II. Yoppy Mirza Maulana, S.Kom., M.MT.** \_\_\_\_\_

Penguji

**I. Dr. Bambang Hariadi, M.Pd.** \_\_\_\_\_

**II. Vivine Nurcahyawati, M.Kom.** \_\_\_\_\_

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana

**Dr. Jusak**

**Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika**

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan dengan benar, bahwa Tugas Akhir ini adalah asli karya saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Karya atau pendapat orang lain yang ada dalam Tugas Akhir ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam daftar pustaka saya.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya tindakan plagiat pada karya Tugas Akhir ini, maka saya bersedia untuk dilakukan pencabutan terhadap gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Surabaya, September 2015

**Ika Sustianing Ifani**  
**NIM: 12410100222**