

## ABSTRAK

### RANCANG BANGUN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA BERBASIS WEB DENGAN METODE RAPID APPLICATION DEVELOPMENT (RAD) PADA INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO

Oleh

Dwiky Bagus Prasetyo

18102119

Banyaknya jumlah perguruan tinggi di Indonesia mengakibatkan persaingan diantara perguruan tinggi yang semakin ketat. Perguruan tinggi harus mampu untuk menghadapi segala perubahan yang ada demi terciptanya pendidikan yang lebih maju dan berkualitas. Berdasarkan hal tersebut maka kualitas pelayanan Perguruan Tinggi adalah sebuah faktor penting dalam menunjang kegiatan pembelajaran yang ada di Perguruan Tinggi atau institusi. Sehingga mengetahui kualitas pelayanan dari perguruan tinggi maka perlu dilakukan survei kepuasan mahasiswa, yang berguna untuk mengetahui bagaimana pendapat mahasiswa tentang kualitas pelayanan perguruan tinggi yang telah diberikan. Survei kepuasan mahasiswa yang ada saat ini hanya bisa mengambil data jawaban saja. Selain itu pengolahan data hasil survei masih dilakukan menggunakan Microsoft Excel. Penelitian ini bertujuan untuk membuat survei kepuasan mahasiswa berbasis *website* yang bisa untuk melakukan survei serta mengolah data hasil survei di Perguruan Tinggi. Sistem Survei kepuasan mahasiswa ini dibangun menggunakan *framework* Laravel dan Rapid Application Development (RAD) sebagai metode dalam pengembangan sistemnya. Lalu untuk menghitung besarnya tingkat kepuasan mahasiswa dihitung menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Pertanyaan yang diajukan dalam survei kepuasan mahasiswa berbasis web ini dibagi menjadi enam jenis pernyataan yaitu Tata Pamong, Mahasiswa, Sarana dan Prasarana, Pendidikan, Keuangan, serta Peneliti dan Pengmas. Dimana masing-masing dari jenis pernyataan itu memiliki lima grup pernyataan yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Responsiveness* (daya tanggap). Hasil dari penelitian ini yaitu menghasilkan sebuah sistem survei kepuasan mahasiswa berbasis *website* yang berfungsi untuk melakukan survei serta melakukan pengolahan data hasil survei, sehingga hasilnya bisa dilihat secara langsung dan pihak perguruan tinggi tidak perlu melakukan perhitungan sendiri. Selain itu dari pengujian *Blackbox Testing* diperoleh representasi fungsionalitas sebesar 95,43%.

**Kata Kunci** : CSI, Laravel, Kepuasan Mahasiswa, Survei, *Website*