

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PRESENSI
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS
(Studi Kasus di PT. Niaga Nusa Abadi)**

Skripsi



Disusun oleh

Gilang Satria Mahardhika

21SA2119

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PRESENSI
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS
(Studi Kasus di PT. Niaga Nusa Abadi)**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

Gilang Satria Mahardhika

21SA2119

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2026**

PERSETUJUAN

Skripsi

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PRESENSI
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS
(Studi Kasus di PT. Niaga Nusa Abadi)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Gilang Satria Mahardhika

21SA2119

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 30 Juli 2026

Dosen Pembimbing,

Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.
NIDN. 0602127301

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 07 Agustus 2026

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,**

Kaprodi Sistem Informasi

Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

Dr. Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.
NIK. 2026.01.1.043

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PRESENSI
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE***

PERFORMANCE ANALYSIS

(Studi Kasus di PT. Niaga Nusa Abadi)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Gilang Satria Mahardhika

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 07 Agustus 2026

Dr. Giat Karyono, M.Kom.
NIDN. 0622068603

Akto Hariawan, S.Kom., M.Si.
NIDN. 0617108501

Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.
NIDN. 0602127301

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 07 Agustus 2026

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer
Dekan**

Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Gilang Satria Mahardhika
NIM : 21SA2119
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Presensi
Menggunakan Metode *E-Servqual Dan Importance
Performance Analysis* (Studi Kasus Di Pt. Niaga
Nusa Abadi)

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.

Dosen Pembimbing 2 : -

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang
diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa
saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima
SANKSI AKADEMIK.

Purwokerto, 30 Juli 2026

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Gilang Satria Mahardhika
NIM. 21SA2119

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT dan dukungan serta doa dari keluarga, sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Istri tercinta saya, Dian Andhika Prameswara yang tidak pernah lelah dan bosan mendukung serta memotivasi saya. Terimakasih atas setiap doa, kesabaran, dan doa-doa yang tidak berhenti engkau ucapkan untuk memperlancar setiap urusan untuk Saya.
2. Anak saya tersayang Rafif Pradana Mahardika dan Anak Kedua saya yang sudah bahagia di surga Nanyara Ajeng Paramesti, yang selalu menjadi penyemangat setiap kali Saya merasa lelah dan ingin menyerah.
3. Kedua Orangtua saya dan mertua saya serta Adik Saya yang selalu mengerti keadaan saya dan tidak lelah mendoakan saya.
4. Seluruh responden yang sudah berkenan mau dan bersedia meluangkan waktu untuk membantu penelitian Saya.
5. Teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2021 yang banyak membantu saya selama perkuliahan meskipun perbedaan kami cukup jauh.

HALAMAN MOTTO

“Menuntut ilmu adalah kewajiban setiap muslim (HR. Ibnu Majah)”

“Tidak Ada Kata Terlambat Untuk Belajar, Karena Tidak Ada Orang Yang Bodoh
Yang Ada Hanya Orang Yang Malas Untuk Belajar”



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Presensi Menggunakan Metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Di Pt. Niaga Nusa Abadi)**”. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana M.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Dhanar Intan Surya Saputra, M. Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto atas ilmu yang bermanfaat.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh civitas akademika di Universitas Amikom Purwokerto, khususnya Program Studi Informasi dan masyarakat pada umumnya.

Purwokerto, 30 Juli 2026

Penulis