

## ABSTRAK

### ANALISA DALAM MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI EDSY

Oleh  
**M. FERDI ANDASTIN**

Kemajuan teknologi yang sangat pesat membantu guru-guru dan peserta didik dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran menjadi efektif dan efisien. Penggunaan media pembelajaran adalah sesuatu yang penting agar proses belajar mengajar lebih bervariasi. EDSY merupakan salah satu aplikasi pembelajaran sistem berbasis cloud yang menyediakan berbagai macam fitur sistem manajemen dan administrasi sekolah, dengan menggabungkan learning manajemen sistem sehingga memudahkan pengguna untuk memakai seluruh layanan hanya dengan satu aplikasi atau EDSY merupakan *software* / perangkat lunak yang mengintegrasikan seluruh proses administrasi dan komunikasi yang ada di sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengukuran kepuasan pelanggan pada aplikasi EDSY. Kualitas pelayanan dilihat dari metode pengukuran PIECES pada responden sehingga perusahaan tahu apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelanggan kepuasan. Laporan akhir ini bersifat deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan kuesioner dan sejumlah data yang diberikan pada PT. Inovasi Global Sejahtera. Data kuesioner dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah indikator kinerja, indikator informasi, indikator ekonomi, indikator pengendalian, indikator efisiensi dan indikator pelayanan. Hasil penelitian ini memberikan gambaran tentang perusahaan dalam melihat nilai dari setiap responden memberikan jawabannya berdasarkan indikator kinerja, indikator informasi, indikator ekonomi, indikator pengendalian, indikator efisiensi dan pelayanan indikator. Dengan penerapan model analisis PIECES dapat melihat secara langsung dan mengetahui hasil seberapa puas atau tidak terhadap penggunaan aplikasi EDSY.

**Kata Kunci** : Aplikasi, EDSY, PIECES, Kepuasan, Pelanggan, Kualitas Pelayanan.