

## ABSTRAK

Penggunaan teknologi informasi menjadi kunci keberhasilan dalam persaingan global diantara organisasi-organisasi yang ada pada saat ini. Teknologi Informasi bagi dunia pendidikan berarti tersedianya saluran atau sarana yang dapat dipakai untuk menyiarkan program pendidikan. Universitas Pasundan merupakan salah satu institusi perguruan tinggi di Bandung yang memerlukan dukungan berupa aktivitas penunjang dengan pelayanan akademik seperti Sistem Informasi Akademik yang disebut Sistem Informasi Terintegrasi Universitas Pasundan (SITU). Sistem Informasi Akademik dapat dikatakan baik apabila ada tingkat kepuasan pelanggan terpenuhi. Oleh karena itu diperlukan suatu pengukuran untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap fitur SITU bagian Sistem Informasi Akademik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan para pelanggan yaitu dosen, karyawan dan mahasiswa pada fitur SITU bagian Sistem Informasi Akademik Universitas Pasundan yang sesuai dengan hasil pengumpulan data. Dalam penelitian ini digunakan metode Kano yang didasarkan pada teori pengembangan produk dan kepuasan pelanggan.

Hasil dari tugas akhir ini adalah tingkat kepuasan pelanggan mengenai fitur dari SITU bagian Sistem Informasi Akademik Universitas Pasundan secara keseluruhan memuaskan bagi para pengguna yaitu dosen, karyawan dan mahasiswa. Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan, fitur dibagi menjadi 5 kelompok yaitu fitur yang sudah seharusnya ada, fitur yang dibutuhkan oleh responden, fitur yang menarik bagi responden, fitur yang tidak dipedulikan keberadaannya oleh responden dan fitur yang ditentang oleh responden.

Kata Kunci : Sistem Informasi Akademik, pengukuran kepuasan pelanggan, metode Kano.

## **ABSTRACT**

The use of information technology is the key to success in global competition among organizations today. Information technology for education means the availability of channel or medium that can be used to broadcast educational programs. Universitas Pasundan is one of higher education institution in Bandung who needs support in the form of supporting activities of academic services such as Academic Information System (AIS) called Sistem Informasi Terintegrasi Universitas Pasundan (SITU). Academic Information System can be good if there is a level of customer satisfaction are met. Therefore we need a measurement to measure customer satisfaction regarding the features of AIS section of SITU.

This study aimed to measure customer satisfaction of faculty, staff, and students regarding the features of Universitas Pasundan AIS section of SITU. In this study, we used method of Kano which based on theory of product development and customer satisfaction.

The result of this study is customer overall satisfied with features of AIS section of SITU. Based on the measurement result, features are classified into five feature groups: must be exist, required by customer, attractive to customer, ignored by customer, and opposed by customer.

**Keywords :** Academic Information System, customer satisfaction measurement, method of Kano.