

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN METODE REGRESI

¹⁾Arnoldus Yansen Friska Dinar Yudhistira ²⁾Januar Wibowo ³⁾Sulistiowati
S1 / Jurusan Sistem Informasi, STMIK STIKOM Surabaya,
email: 1)arnoldus_danar@yahoo.co.id 2)januar@stikom.edu
3)sulist@stikom.edu

Abstract: In order to measure customer satisfaction levels on giving an e-government services, the government of surabaya needs to design information systems using a modeling of service quality (servqual) wich is based on website. This customer satisfaction information system uses multiple regression test, the statistics test to find the influence of customer satisfaction with quality of e-procurement service of the Surabaya's Government. The purpose of this study is to provide important information for the head of Bina Program Division and for all of Surabaya civilian as the recipients of services. The data was collected by questionnaire in the form of qualitative data collection. Then it converted into quantitative data using likert scaling techniques. To get the value of the regression coefficient it must be invers using Elementary Row Transformation. To search an independent variables that influence to the dependent variable used by T test. To find the influence of all independent variables on the dependent variable used F Test. R^2 is a number in the program showed significant 0.54435348292734 or 54% of customers indicate satisfaction. From the results of F test and T test program finds all the independent variables affected to the dependent variable. Wich is the variable X5 or Tangible dimension greater influence than the others.

Keyword: Information System of Customer Satisfaction Measurement, Multiple Regression Analysis, E-Procurement System of Surabaya's Government

Kepuasan Pelanggan adalah hal yang sangat penting bagi kesuksesan pelayanan sebuah organisasi karena jika pelanggan merasa puas maka pelanggan akan kembali dan penghasilan yang didapat semakin meningkat selain itu kepuasan pelanggan juga dapat menghasilkan rekomendasi kepada calon pelanggan baru. Analisa kepuasan pelanggan juga memperhatikan indikator bagaimana kualitas layanan kepada pelanggan yang dapat dihandalkan.

Berdasarkan dari asumsi ini maka sebuah sistem informasi kepuasan pelanggan diperlukan. Sistem informasi kepuasan pelanggan yang dibuat ini menggunakan analisa regresi berganda dalam pengolahan

datanya. Hal ini karena syarat penggunaan regresi berganda mempunyai kesamaan jumlah variabel, tipe data yang digunakan, dan juga sejauh mana pengaruh antar variabel dalam studi kasus yang digunakan yaitu, Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya.

Pemkot Surabaya membawahi banyak dinas maupun badan lain pemerintahan di Kota Surabaya. Seluruh dinas dan badan pemerintahan di bawah pemkot Surabaya secara terpusat memenuhi kebutuhannya dari proses lelang proyek pengadaan barang dan jasa (LPSE). Untuk itu rekanan berperan penting untuk jalannya pemerintahan. Dari sini diharapkan semakin banyak pelanggan yang puas. Semakin banyak pula pelanggan baru yang berakibat meningkatnya pendapatan

Peningkatan kualitas layanan publik yang didasarkan pada perkembangan teknologi merupakan sasaran utama dari pelaksanaan *e-government*, tidak hanya berada pada Pemerintah Kota Surabaya tetapi pemerintahan yang ada di Indonesia. Namun sistem ini belum tentu mendatangkan lebih banyak investor dan percepatan pertumbuhan ekonomi, jika sistem yang dibuat tidak dengan tujuan memuaskan pelanggan. Seperti yang dikemukakan Simamora (2000:1), “Sebuah organisasi dapat mencapai tujuannya hanya kalau memahami kebutuhan dan keinginan konsumen”. Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam membangun sistem pemerintahan jika ingin memperoleh keuntungan yang lebih besar. Seperti yang dikemukakan oleh Supranto (2006:2) “Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing”.

Sistem Kepuasan Pelanggan dapat digunakan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan Keputusan Presiden nomor 80 tahun 2003 pasal 3 dan Peraturan walikota nomor 63 tahun 2010 pasal 106 ayat (1) dan (2). Sebagai amanat dari undang – undang dan peraturan pemerintah yang ada, Pemerintah Kota Surabaya berusaha untuk memuaskan pelanggannya. Tetapi masih banyak kendala dalam mengukur kepuasan pelanggannya. Di antaranya selama ini data resume tentang layanan yang didapat berasal dari pelanggan yang memenangkan tender dan berada di

lingkup kota Surabaya. Sedangkan investor asing dan investor yang berasal dari luar kota belum dapat memberikan resumennya karena keterbatasan sumber daya yang ada. Selain itu Pemerintah Kota Surabaya juga belum menemukan model pengukuran yang sesuai.

Berdasarkan permasalahan di atas, kebutuhan akan sebuah sistem informasi pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *e-government* Pemerintah Kota Surabaya sangat diperlukan untuk membantu pemilik kebijakan yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya agar kebijakan yang diambil sesuai dengan keinginan pelanggan. Sistem informasi pengukuran tingkat kepuasan pelanggan yang akan dibuat ini menggunakan pemodelan *servqual*. Pemodelan ini dianggap sesuai untuk digunakan karena membandingkan antara kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Sistem yang akan dibuat berbasis web yang diharapkan mampu mencakup seluruh pelanggan yang pernah dan terdaftar sebagai rekanan Pemerintah Kota Surabaya

Sistem ini juga menggunakan uji regresi linear berganda. Uji statistik ini dianggap sesuai karena tipe data yang diolah berupa interval. Dan juga uji statistika ini memberikan arti jika pelanggan merasa puas maka layanan yang diberikan akan maksimal. Begitu pula sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas maka layanan yang diberikan kurang maksimal.

LANDASAN TEORI

Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan kebutuhan” atau “membuat sesuatu memadai”. Oxford Advance Learner’s dictionary (dalam Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005: 195) mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen.*” Cadotte, Woodruff & Jenkins (dalam Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005: 197) “Kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul

setelah mengevaluasi pengalaman.” Oliver (dalam Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005: 197) “Kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya.”

Pelanggan

Sedangkan Gazperz (1997:73) “pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan kita) untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi (*performance*) kita (atau perusahaan kita)”. Menurut L.L. Bean, Freeport, Maine (dalam Gazperz,1997:73) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu :

- Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung pada dia.
- Pelanggan adalah orang yang maembawa kita pada keinginannya
- Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu dokumentasi dengan pelanggan.
- Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Kepuasan Pelanggan

Terdapat beragam definisi kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh berbagai pakar di antaranya Westbrook (dalam Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005: 197), menyatakan bahwa “Penilaian evaluatif global terhadap pemakaian/konsumsi produk”. Oliver (dalam Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005: 196) menyatakan “*The Consumer Fulfillment response*”, yaitu “penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk/jasa itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat *under-fulfillment* dan *over-fulfillment*”. Menurut Kotler (dalam Rangkuti, 2002: 23) kepuasan pelanggan adalah “... a person's feeling of pleasure or dissapoinment resulting from comparing product's received performance

(or outcome) in relations to the person's expectation”-perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

Sistem Informasi

Menurut Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis (dalam Jogiyanto, 2001:2) “sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.”

E-Government

Terdapat beragam definisi yang dapat menerangkan arti dari *e-government* baik dari pemerintahan maupun lembaga dan institusi non-pemerintahan.

Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut:

“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.”

UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikannya secara sederhana, yaitu:

“E-Government is the application of information and Communication Technology (ICT) by government agencies.”

Jim Flyzik-US Departments of treasury

“E-Government is about bringing the government into the world of the Internet, and work on Internet time.”

Menurut Indrajit (2002:4-5) Tanpa mengesalkan arti dari beragam contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya ada

tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *e-government*, yaitu masing-masing adalah:

- Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); dimana
- Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan
- Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Secara jelas dua Negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair, telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya *e-government* bagi sebuah negara, antara lain:

- Memperbaiki kualitas layanan kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di bidang kehidupan bernegara;
- Meningkatkan transparansi, control dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
- Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
- Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada; serta

Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Regresi

Metode regresi (dan korelasi) merupakan metode paling populer dan banyak digunakan dalam praktik peramalan bisnis (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005). Analisis regresi merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik dan kekuatan asosiasi atau hubungan antara dua atau lebih variabel, yaitu satu atau lebih variabel bebas (*independent variables*) dan satu variabel terikat/tergantung (*dependent variable*). Regresi memiliki bentuk bermacam-macam.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

Di mana:

Y adalah variabel terikat

β_0 adalah koefisien *intercept* regresi

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ adalah koefisien *slope* regresi

X_1, X_2, X_3 adalah variabel bebas

ε adalah *error* persamaan regresi

Regresi Berganda

Regresi ini lebih sesuai dengan kenyataan di lapangan bahwa suatu variabel terikat tidak hanya dapat dijelaskan oleh satu variabel bebas saja tetapi perlu dijelaskan oleh beberapa variabel terikat. Proses perhitungan secara umum adalah sama dengan regresi linear sederhana hanya perlu pengembangan sesuai dengan kebutuhan regresi linear berganda.

Penyelesaian Persamaan Regresi dengan Matriks

Dari persamaan umum sebanyak n variabel bebas,

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

Jika parameter regresi dikumpulkan dari satu kolom berbentuk vektor kolom β adalah

$$\begin{array}{|c} \beta_0 \\ \beta_1 \\ \cdot \\ \cdot \\ \cdot \\ \beta_n \end{array}$$

$\beta =$ dengan transposenya

$$\beta' = [\beta_0 \ \beta_1 \ \dots \ \beta_n]$$

dan vektor kolom \bar{X} yaitu:

$$X = \begin{bmatrix} X_0 \\ X_1 \\ \cdot \\ \cdot \\ X_n \end{bmatrix} \quad \text{dengan transposenya}$$

$$X' = [X_0 \ X_1 \ \dots \ X_n]$$

Maka model regresi dapat ditulis dengan $Y = X' \beta$, dengan estimasinya adalah

$$\beta = (X' X)^{-1} X' Y$$

Berdasarkan model di atas, apabila data hasil pengamatan adalah sebagai berikut:

Responden	X_1	X_2	...	X_n	Y_n
1	X_{11}	X_{11}	...	X_{n1}	Y_1
2	X_{12}	X_{12}	...	X_{n2}	Y_2
.
.
.
K	X_{1k}	X_{1k}	...	X_{nk}	Y_k

Penyelesaian Persamaan Regresi dengan Matriks

Untuk memperoleh kepastian bahwa model yang dihasilkan secara umum dapat dipergunakan maka diperlukan suatu pengujian secara bersama-sama. Pengujian dilakukan dengan uji F melalui prosedur sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2(1-R^2)^{-1}k}{(n-k-1)}$$

Atau

$$F = \frac{R^2n-1}{R^2n-k-1}$$

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan ukuran keterwakilan variabel terikat oleh variabel bebas atau sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi antara 0 sampai dengan 1. R^2 (koefisien determinasi) dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$R^2 = \frac{\beta_1 x_1 y + \beta_2 x_2 y + \dots + \beta_n x_n y}{y^2}$$

dan

$$x_i y = x_i y - x_i y_n$$

$$y^2 = y^2 - y_n^2$$

atau

$$R^2 = 1 - \frac{n-k-1}{n-1} \frac{S_y^2}{S_{y^2}}$$

2.20 Mean Square Error (MSE)

Untuk mengukur apakah data yang dihasilkan cukup dekat dengan kenyataan yang sesungguhnya digunakan MSE.

$$MSE = \frac{SSE}{n-k-1} = \frac{\sum_{i=1}^n (Y_i - \hat{Y}_i)^2}{n-k-1}$$

Standar error Estimasi

Perhitungan kebaikan model juga memperhatikan nilai *standard error of estimation* (ϵ) atau kesalahan estimasi standar yang dirumuskan dengan

$$\epsilon = \sqrt{MSE}$$

Skala Likert

Skala likert yang juga disebut *summated-ratings scale*, merupakan teknik pengukuran sikap paling luas digunakan dalam riset pemasaran Simamora (2000:46). Skala ini memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan mereka. Pertanyaan yang diberikan adalah pertanyaan tertutup. Pilihan dibuat berjenjang mulai dari intensitas paling rendah sampai paling tinggi. Pilihan jawaban bias tiga, lima, tujuh, dan sembilan. Yang pasti ganjil.

Semakin banyak pilihan jawaban, maka jawaban responden semakin terwakili. Namun, kesulitannya adalah kata-kata yang mewakili pilihan terbatas jumlahnya. Dalam bahasa Inggris ada 7 pilihan, yaitu *extremely disagree, strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree, extremely agree*. Di dalam bahasa Indonesia bisa dibuat 5 pilihan, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju. Karena pilihan jawaban berjenjang, maka setiap jawaban bisa diberi bobot 1 dan tertinggi diberi 5. Namun bisa juga sebaliknya asal konsisten: intensitas tertinggi 1 dan terendah 5.

Validitas

Menurut Simamora (2000:58) "validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument." Suatu instrument dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan kata lain, mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti. Dalam menyusun kuesioner, pertanyaan yang ingin diajukan perlu dipastikan. Untuk menentukannya, sebelumnya harus jelas variabel apa yang diukur. Variabel masih bisa dipecah menjadi subvariabel atau indikator.

Reliabilitas

Menurut Simamora (2000:58) "reliabilitas adalah tingkat keandalan kuesioner. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila

dicobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Asumsinya, tidak terdapat perubahan psikologis pada responden.”

Gambaran Umum Sistem

Diagram blok

Adapun penjelasan dari gambar 2 adalah sebagai berikut:

1. Pada blok yang pertama Bagian Informasi Bina Program akan menginputkan data usulan kuesioner untuk mendapatkan persetujuan dari kepala bina program. Setelah disetujui maka data usulan kuesioner akan disimpan di dalam database kuesioner. Pelanggan akan memasukkan data IKP dan password untuk masuk ke dalam sistem, setelah berhasil maka pelanggan dapat memulai proses penilaian.
2. Pada blok yang kedua ini Kepala Bina Program memilih usulan kuesioner yang telah dibuat untuk kemudian disetujui.
3. Pada blok ketiga sistem akan melakukan insert data usulan kuesioner terpilih dan data jawaban pelanggan ke dalam tabel kuesioner.
4. Pada blok yang keempat untuk membuktikan bahwa analisa regresi yang digunakan maka digunakan uji normalitas data dengan menggunakan uji chi kuadrat (χ^2).
5. Pada blok yang ke 5 dan 6 sistem akan melakukan penghitungan dengan melakukan uji analisa regresi. Pada blok ke-5 sistem akan melakukan penghitungan koefisien regresi dan nilai variabel regresi. Pada blok ke-6 sistem akan mencari koefisien determinasinya (r) untuk mencari keterkaitan variabel bebas dan variabel terikat.

Pada blok ke-6 dan ke-7 sistem akan menampilkan grafik kepuasan pelanggan, nilai r dan hipotesis yang akan ditampilkan ke dalam laporan.

System Flow

System Flow baru menggambarkan alur sistem informasi kepuasan pelanggan Pemkot Surabaya adalah sebagai berikut:

Gambar 3.3 *System Flow* Baru Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan E-Government Pemkot Surabaya

Context Diagram

Gambar 3.4 *Context Diagram* Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan E-Government Pemkot Surabaya

Pada Gambar 3.4 menjelaskan bahwa terdapat tiga eksternal entity pada *context diagram* yaitu Bagian Informasi Bina program yang memiliki hak akses untuk maintenance data master item, yaitu memberikan usulan kuesioner kepada kepala bina program dan melihat informasi kepuasan pelanggan. Sedangkan Kepala Bina Program memiliki hak akses untuk menerima informasi usulan kuesioner yang telah dibuat oleh Bagian Informasi Bina Program, menyetujui dan memilih kuesioner yang akan diberikan kepada rekanan, serta menerima laporan kepuasan pelanggan. Sementara rekanan memiliki hak akses untuk masuk ke dalam system dengan menggunakan username dan password yang telah diberikan sebelumnya, menjawab, dan melihat kuesioner yang telah dibuat.

Form Usulan

Gambar 4.13 Form isi kuesioner

Di gambar 4.13 user dapat melihat apa saja yang dapat dilakukan ketika kita membuka halaman usulan kuesioner. Form ini menampilkan daftar pertanyaan berdasarkan pilihan dimensi yang tersedia. Di dalam

form ini user bisa mengedit, menghapus usulan kuesioner, dan menambahkan usulan kuesioner.

Form Pilih Usulan

Gambar 4.14 Form isi kuesioner

Di gambar 4.14 user dapat melihat apa saja yang dapat dilakukan ketika kita membuka halaman usulan kuesioner. Form ini menampilkan daftar pertanyaan berdasarkan pilihan dimensi yang tersedia. Di dalam form ini user bisa mengedit, menghapus kuesioner, akan tetapi tidak dapat menghapus kuesioner hanya mengubah statusnya saja.

Form Penilaian

Form ini adalah form utama untuk mengisi kuesioner kepuasan pelanggan. Jika pelanggan berhasil masuk ke dalam menu utama ini. Dan juga jika pihak rekanan belum mengisi kuesioner maka akan tampil halaman seperti gambar 4.8 di bawah ini :

Gambar 4.16 Form isi kuesioner

Gambar 4.19 Halaman Analisa Regresi

Halaman website ini berisi tentang hasil analisa regresi. Hasil analisa regresi ini meliputi uji validitas, realibilitas, regresion statistics, dan juga kesimpulan dari analisa regresi. Yang pertama ditampilkan dalam halaman web menu analisa regresi kepuasan pelanggan adalah jumlah nilai seluruh kuesioner berdasarkan dimensi sebagaimana ditunjukkan oleh gambar 4.20

Gambar 4.20 Tampilan jumlah nilai seluruh kuesioner berdasarkan dimensi

Selain jumlah nilai seluruh dimensi penilaian, ditampilkan uji validitas dan realibilitas kuesioner.

Gambar 4.21 Tampilan uji validitas dan realibilitas kuesioner

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel terikat dan variabel bebas yang dilihat adalah tabel *Regression Statistics*, Tabel *Anova* seperti pada tampilan gambar 4.22

Gambar 4.22 Tampilan regression statistik, tabel anova

Sedangkan kesimpulan pada program tampak seperti tampilan gambar 4.23 berikut :

Gambar 4.23 Tampilan Kesimpulan Program Regresi

Staff Bagian Informasi bina program bisa memilih laporan data kuesioner dan laporan hasil analisa regresi yang akan diberikan kepada kepala bagian bina program seperti tampak pada tampilan 4.24 serta jenis laporannya seperti tampilan 4.25 dan 4.26 di bawah ini.

Gambar 4.24 Form Laporan Kepuasan Pelanggan

Gambar 4.25 Cetak Dokumen – pdf data kuesioner

Gambar 4.26 Cetak Dokumen – pdf Laporan Analisa Regresi

Kesimpulan

Setelah melakukan perancangan, pengembangan dan implementasi Rancang Bangun Sistem Informasi Tingkat Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Pelayanan *E-Government* Pemerintah Kota Surabaya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil output program lima dimensi kualitas jasa mempengaruhi kepuasan pelanggan Pemerintah Kota Surabaya. Di mana variabel bebas yang paling besar mempengaruhi variabel terikat adalah dimensi X5 atau Tampilan Fisik (Tangible).
2. Program Kepuasan pelanggan berbasis web ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman php. Program ini membantu Pemerintah Kota Surabaya untuk survei kepuasan pelanggan yang periodik. Selain itu program ini membantu kepala bina program untuk membuat kebijakan.

Daftar Pustaka

Endarmoko, Eko. 2007. *Tesaurus Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Jack Febrian, Farida Andayani. 2002. *Kamus Komputer dan Istilah Teknologi Informasi*. Bandung: Informatika.

Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Indutri Jasa*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.

Hartono, Jogiyanto. 1991. *Analisis & Desain*. Yogyakarta: Andi Offset.

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Rangkuti, Freddy.2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan kepuasan Pelanggan*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.

- Romeo, 2003, *Testing Dan Implementasi sistem*, STIKOM Surabaya, Surabaya.
- Simamora, Bilson. 2000. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Sugiyono, Prof. Dr. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Suharjo, Bambang. 2008. *Analisis Regresi Terapan Dengan SPSS*. Yogyakarta:Graha Ilmu
- Supranto, J Prof. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Wahyudi, Bambang. 2008. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.