

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN STAF  
ITCARE DI DIREKTORAT LAYANAN  
TEKNOLOGI INFORMASI UNIVERSITAS  
KRISTEN MARANATHA MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL DAN TRIZ**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Akademik dalam  
Menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi  
S1 Sistem Informasi Universitas Kristen Maranatha

Oleh

**Adrio Ferdinand**

**1273030**



**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2017**

## **PRAKATA**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan penyertaannya yang dilimpahkan selama pengerjaan tugas akhir dan penyusunan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini dibuat untuk salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan program studi sarjana S1 Sistem Informasi dan sebagai bukti telah menyelesaikan berbagai syarat dan ketentuan yang berlaku selama studi. Judul dari laporan ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Staf ITCare di Direktorat Layanan Teknologi Informasi Universitas Kristen Maranatha Menggunakan Metode Servqual dan Triz”

Selama pembuatan laporan ini, penulis melalui banyak rintangan dan kendala, namun dengan berkat bimbingan dari dosen pembimbing makan semua rintangan dapat diatasi. Oleh karena itu penulis sangat berterima kasih kepada Ibu Tiur Gantini, ST., M. selaku pembimbing yang sangat berjasa dengan segala kesabaran serta meluangkan waktu dan pikirannya dalam memberikan bimbingan serta saran yang sangat berarti bagi penulis. Ucapan terima kasih selanjutnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Hapnes Toba, M. Sc, selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Maranatha.
2. Bapak Niko Ibrahim, S. Kom, MIT. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Maranatha.
3. Ibu Adelia, S.Kom., M.T. selaku koordiantor tugas akhir.
4. Orang tua, adik, dan Clarisa Louise Myranda.
5. Teman-teman seperjuangan di Universitas Kristen Maranatha

Semoga dengan hasil pengerjaan tugas akhir ini dapat membantu bagi orang-orang yang ingin belajar lebih lagi terutama bagi yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan teknologi informasi.

Bandung, 11 November 2017

Adrio Ferdinand