

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI  
INFROMASI PADA PT. CITRA VAN TITIPAN  
KILAT (TIKI) AMBON UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN.**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh

**Jeanneth Falensca Alfons**

**1773023**



**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2021**

## **PRAKATA**

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**” dengan lancar. Penyusunan laporan ini sebagai syarat kelulusan mata kuliah Tugas Akhir. Dalam proses pembuatan laporan tak lepas dari bantuan, arahan, dan masukkan dari berbagai pihak terkhususnya, penulis mendapatkan banyak dukungan dari pembimbing Ibu Doro Edi, ST., M.Kom. yang sangat membantu, karena telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan saran dan bimbingan kepada penulis. Untuk itu penulis ucapkan banyak terima kasih atas segala partisipasinya dalam menyelesaikan laporan ini. Ucapan terima kasih selanjutnya penulis sampaikan kepada :

1. Ir. Teddy Marcus Zakaria, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Maranatha.
2. Bapak Sendy Ferdian Sujadi, S.Kom., M.T. selaku Kaprodi S1 Sistem Informasi.
3. Ibu Adelia S.Kom., M.T. selaku koordinator Tugas Akhir.
4. Seluruh keluarga besar Sistem Informasi angkatan 2017, khususnya teman-teman yang juga mengambil Tugas Akhir.

Semoga dengan adanya laporan ini, semua pihak yang membaca mendapatkan sesuatu yang berguna. Tuhan Memberkati.

Ambon, 05 Januari 2021

Jeanneth Falensca Alfons