

ABSTRAK

J-Ruby *Guesthouse* merupakan sebuah penginapan dengan konsep *lowbudget* yang terletak di daerah Ring Road selatan Yogyakarta yang memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada tamu yang menginap. Bisnis hotel dengan konsep serupa di Yogyakarta juga memiliki tingkat kompetisi yang tinggi, sehingga J-Ruby memerlukan cara untuk mendapatkan loyalitas dari tamu yang berkunjung. Survei kepuasan merupakan salah satu parameter untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan J-Ruby. J-Ruby mendapatkan hasil mutu kualitas pelayanan dari hasil *rating* yang dilakukan oleh pihak layanan pemesanan hotel *online*, sedangkan tamu yang memesan secara langsung, tidak dapat memberikan respon. Secara umum hasil *rating* sudah menunjukkan pelayanan yang diberikan J-Ruby sudah memenuhi harapan, tetapi yang menjadi permasalahan yang dihadapi oleh J-Ruby adalah dari data tersebut pemilik J-Ruby kurang memahami data yang di dapatkan dari tamu secara mendalam dan adanya kesulitan pengumpulan data dari tamu yang memesan online dan langsung secara efektif. Tujuan dari penelitian ini yaitu merancang aplikasi sistem informasi manajemen untuk membantu dalam pengumpulan dan pengolahan data secara *realtime* yang mencakup seluruh jenis tamu yang dapat membantu J-Ruby *Guesthouse* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dan meningkatkan loyalitas tamu.

Dengan penerapan ilmu pemeliharaan kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi yaitu kualitas *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* digunakan untuk desain kuesioner didalam aplikasi survei yang dibuat. Sistem informasi manajemen dalam peningkatan kepuasan pelayanan tamu ini dibuat menggunakan metode *Waterfall* yang dimulai dari penentuan kebutuhan pengguna, kemudian merancangan desain sistem yang nantinya akan diubah menjadi suatu sistem informasi manajemen, yang kemudian di uji agar sesuai dengan kebutuhan J-Ruby *Guesthouse*.

Hasil dari penelitian ini sebuah alat maupun sistem (aplikasi manajemen sistem informasi) yang dapat mencatat atau merekam secara keseluruhan data responden yang berasal dari tamu yang memesan melewati aplikasi pemesanan *online* maupun secara langsung. Pencatatan data ini berfungsi sebagai alat pengumpul *raw data* yang dapat digunakan untuk mengubah data yang didapat secara aktual menjadi informasi yang dapat dianalisis secara paripurna yang bermanfaat bagi para *stakeholder* J-Ruby *Guesthouse* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan loyalitas dari tamu yang datang.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, *SERVQUAL*, Survei Kepuasan Pelayanan