

INTISARI

Studio Foto Archa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa studio foto dan cetak foto yang beralamatkan di Jl. Endro Suratmin, No.27, Sukarame, Kota Bandar Lampung. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, Studio Foto Archa saat ini telah menerapkan sistem informasi kasir dalam bisnisnya, akan tetapi pengguna belum mengetahui seberapa baik kualitas layanan dari sistem informasi kasir ini. Oleh karena itu pengukuran kualitas layanan sistem informasi dibutuhkan untuk mengetahui apakah layanan sistem informasi yang digunakan sudah berkualitas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *CRISP-DM* dengan menggunakan 5 variabel *Servqual* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan layanan sistem sistem informasi kasir studio foto archa berkualitas tetapi tidak sesuai harapan menurut sampel dengan tingkat pendidikan S1 dan S2, dan hasil perhitungan *Servqual* diperoleh hasil *Gap* terbesar ada pada variabel *Responsiveness* dengan *Gap* -6,38 dan variabel *Empathy* dengan *Gap* -6.24, sedangkan variabel dengan *Gap* terkecil ada pada variabel *Reliability* dengan *Gap* -2,86.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Kasir, *Servqual*, *Gap*, *CRISP-DM*

ABSTRAK

Archa Photo Studio is a company engaged in the field of photo studio and photo printing services which is located at Jl. Endro Suratmin, No.27, Sukarame, City of Bandar Lampung. Based on the observations that have been made, Archa Photo Studio has now implemented a cashier information system in its business, but users do not know how good the service quality of this cashier information system is. Therefore, measurement of the quality of information system services is needed to find out whether the information system services used are of high quality. The research method used is the CRISP-DM method using 5 Servqual variables, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The results of the study can be concluded that overall the cashier information system service system archa photo studio is of good quality but not as expected according to samples with undergraduate and graduate education levels, and the results of the Servqual calculation obtained the largest Gap results in the Responsiveness variable with a Gap of -6.38 and variable Empathy with a Gap of -6.24, while the variable with the smallest Gap is the Reliability variable with a Gap of -2.86.

Keyword: Information System, Cashier, Servqual, Gap, CRISP-DM