

ABSTRAK

Niza Photography merupakan salah satu jasa penyelenggara persiapan pernikahan (*wedding*). Jasa yang ditawarkan yaitu *prewedding photo*, dan *wedding packages*. Terkait pelayanan kepuasan pelanggan yang masih dilakukan secara manual yaitu pelanggan melakukan penilaian melalui *testimony* atau pesan yang disampaikan menggunakan media social pelanggan. Berdasarkan proses tersebut terkadang pihak Niza Photography tidak mengetahui bagian mana yang memuaskan atau tidak memuaskan pelanggan sesuai kualitas yang diberikan sehingga pihak Niza Photography tidak dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode pengembangan *extreme programming*, penelitian ini akan dirancang menggunakan perancangan sistem *UML*. Penelitian ini menggunakan pengujian sistem menggunakan ISO 25010. Dan akan dilakukan pengukuran menggunakan *customer satisfaction index* yang akan dianalisis dengan Gap. Hasil yang dicapai adalah sebuah sistem untuk pengukuran kepuasan pelanggan pada Niza Photography dapat dilakukan dengan beberapa cara diantaranya dengan menggunakan *customer satisfaction index* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa dan dianalisis menggunakan Gap dengan model SERVQUAL dengan melihat pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa. Melalui penelitian ini maka Monang *Entertainment* dapat bersaing dengan jasa *wedding* lain dangna menerapkan kualitas layanan untuk memuaskan pelanggan. Hasil pengujian ISO 25010 yang telah dilakukan dengan melibatkan 3 Responden bahwa kesimpulan kualitas kelayakan perangkat lunak dengan secor **90.93%** yang dihasilkan secara keseluruhan mempunyai skala **“Sangat Baik”**.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index, SERVAQUAL, Niza Photography*