

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan di Guest House Sapadia dengan mengintegrasikan metode SERVQUAL dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam sebuah kerangka berbasis sistem informasi. Metode SERVQUAL digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Secara bersamaan, metode CSI memberikan gambaran kuantitatif mengenai kepuasan pelanggan secara keseluruhan, berdasarkan persepsi dan tingkat kepentingan relatif dari setiap atribut layanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang diisi oleh 184 responden dan diolah menggunakan sistem informasi berbasis web untuk menghasilkan visualisasi interaktif dan analisis otomatis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Guest House Sapadia memperoleh skor CSI sebesar 84,57%, yang termasuk dalam kategori "puas", dengan dimensi Jaminan dan Keandalan memperoleh penilaian tertinggi. Namun, dimensi Bukti Fisik dan Daya Tanggap masih memerlukan perbaikan. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan layanan dan menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dapat secara signifikan mempercepat serta mempermudah evaluasi kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.