PENGARUH IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INDUSTRI JASA

ARTIKEL

Diajukan Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi
Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Labuhanbatu

DILLA PUSPITA HASIBUAN

2109400116

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LABUHANBATU

RANTAUPRAPAT

2025

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN/PERSETUJUAN ARTIKEL

JUDUL	: PENGARUH IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INDUSTRI JASA
DIPUBLIKASIKAN DI JURNAL	: JUSTIKPEN
ISSN/IBSN	: 2828-7921
VOLUME/NOMOR/TAHUN	: 4/2/2025
HALAMAN	: 60-63
TERINDEKS	: Sinta 5
NAMA	: DILLA PUSPITA HASIBUAN
NPM	2109400116
PROGRAM STUDI	: SISTEM INFORMASI
KONSTENTRASI	:

Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Dalam Ujian Sarjana
Pada Tanggal 18 Maret 2025

TIM PENGUJI

Tanda Tangan

Penguji I (Ketua)
Nama : VOLVO SIHOMBING, S.Kom., M.Kom
NIDN : 0115058501 ……

Penguji II (anggota)
Nama : BUDIANTO BANGUN, S.Sos., M.Kom
NIDN : 0124047003 ……

Penguji III (Anggota)
Nama : ANGGA PUTRA JULEDI, S.Kom., M.Kom
NIDN : 119079401 ……

Rantau Prapat, 18 Maret 2025

Kepala Program Studi
Sistem Informasi

BUDIANTO BANGUN, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0124047003

Diketahui Oleh:
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. IWAN PURNAMA, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0112029202

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN/PERSETUJUAN ARTIKEL

JUDUL : PENGARUH IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INDUSTRI JASA

NAMA MAHASISWA : DILLA PUSPITA HASIBUAN

NPM : 2109400116

PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI

Pada Tanggal : 18 Maret 2025

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
BUDIANTO BANGUN, S.Sos., M.Kom	**VOLVO SIHOMBING, S.Kom., M.Kom**
NIDN. 0124047003	**NIDN. 0115058501**

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : DILLA PUSPITA HASIBUAN

NPM 2109400116

JUDUL : PENGARUH IMPLEMENTASI TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Dengn ini penulis menyatakan bahwa artikel ilmiah ini disusun dengan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya penulis sendiri semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan artikel Ilmiah ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jika dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau Sebagian artikel ilmiah ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi Pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Rantau Prapat, 18 Maret 2025
Yang Membuat Pernyataan

DILLA PUSPITA HASIBUAN
2109400116

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR TINDAK LANJUT

NAMA MAHASISWA	:DILLA PUSPITA HASIBUAN
NPM	2109400116
PROGRAM STUDI	: SISTEM INFORMASI
KONSENTRASI	:
JUDUL ARTIKEL	: PENGARUH IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INDUSTRI JASA
DIPUBLIKASI DI JURNAL	: JUSTIKPEN
ISSN/ISBN	: 2828- 7921
VOLUME/NOMOR/TAHUN	: 18 Maret 2024
TERINDEKS PADA	: ☐ SCOPUS Q
	☑ SINTA
	☐ COPERNICUS
	☐ DOAJ
	☐ LAINNYA

BERDASARKAN KETERANGAN DAN DATA TERLAMPIR BAHWA KARYA ILMIAH (ARTIKEL)DENGAN JUDUL PENGARUH IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INDUSTRI JASA

DIPUTUSKAN :

1. ☐ MELAKSANAKAN UJIAN PENDALAMAN KARYA ILMIAH
2. ☐ TIDAK PERLU MELAKSANAKAN UJIAN PENDALAMAN KARYA ILMIAH

Disahkan pada tanggal : 18 Maret 2025

Kepala Program Studi
Sistem Informasi

BUDIANTO BANGUN, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0124047003

Diketahui Oleh:
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. IWAN PURNAMA, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0112029202

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

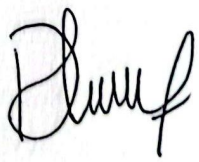
Puji dan Syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga pada akhimya penulis dapat menyelesaikan Artikel Ilmiah saya dengan judul "Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Industri Jasa".

Dalam penyelesaian Artikel ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari pihak lain berupa materi, spiritual, dan informasi secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besamya kepada:

1. Bapak Halomoan Nasution, SH., MH selaku Ketua Yayasan Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Assoc.Prof. Ade Parlaungan Nasution, S.E., M.Si, Ph.D selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Dr. lwan Pumama,S.Kom., M.Kom selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Budianto Bangun, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing I yang sudah banyak memberikan masukan dan bimbingannya.
5. Bapak Volvo Sihombing, S.Kom.,M.Kom Selaku Dosen Pembimbing ke II.
6. Kedua Orang tua dan saudara-saudara kandung penulis yang banyak memberikan dukungan baik dari biaya maupun motivasi.
7. Seluruh staff pegawai dan pengajar/dosen Universitas Labubanbatu yang telah membina dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan artikel ilmiah ini masih jauh dari sempuma, untuk itu penulis mohon saran dan kritikan pembaca agar kedepannya bisa lebih baik lagi dan semoga tulisan ini bermanfaat bagi kita semua.

Rantauprapat, 28 April 2025



Dilla Puspita Hasibuan
2109400116

Dipindai dengan CamScanner

JUSTIKPEN Jurnal Sistem Informasi Teknik Informatika dan Teknologi Pendidikan
OPEN ACCESS E-ISSN: 2828-7924
Alamat: Jl. Bunga Sedap Malam IV No 8A, LK.VI. Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang | email : jurnaljustikpen@loddosinstitute.org | Wa : +62 853-7220-7091
HO
VOL. 4 NO. 2 (2025): JURNAL SISTEM INFORMASI, TEKNIK INFORMATIKA DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN

Articles

Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Jasa

Dilla Puspita Hasibuan
Unversitas Labuhan Batu, Rantauprapat

Budianto Bangun
Unversitas Labuhan Batu, Rantauprapat

Volvo Sihombing
Unversitas Labuhan Batu, Rantauprapat

DOI: https://doi.org/10.55338/justikpen.v4i2.142

Keywords: teknologi informasi, kepuasan pelanggan, industri jasa, kualitas layanan, inovasi, loyalitas pelanggan, regresi linear

? Total citations
? Recent citations
n/a Field Citation Ratio
n/a Relative Citation Ratio

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi teknologi informasi terhadap tingkat kepuasan pelanggan di industri jasa. Di era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Melalui penggunaan teknologi informasi, perusahaan jasa dapat menyediakan layanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, yang pada gilirannya berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan mengumpulkan data dari sejumlah responden yang merupakan pelanggan

Dipindai dengan CamScanner