

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen untuk hasil kinerja terhadap suatu jasa dengan harapannya. Kualitas pelayanan penting untuk menilai keberhasilan suatu pekerjaan terutama pekerjaan di bidang jasa. Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan nilai kinerja dengan nilai harapan yang diberikan oleh konsumen. Barbershop Arie merupakan toko yang bergerak dibidang jasa pangkas. Sistem yang akan dirancang digunakan untuk memberikan informasi mengenai sistem yang berjalan dilakukan secara komputerisasi seperti penginputan data kuesioner. Service Quality (SERVQUAL) adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa suatu usaha dan dinilai oleh setiap konsumen. Maka pada penelitian ini dibangun Servqual yang menggunakan bahasa pemrograman web PHP dan database MySQL sehingga dapat dikembangkan kembali sesuai kebutuhan Barbershop Arie di masa yang akan datang dan diharapkan dapat menambah informasi yang lebih detail sehingga pengguna mendapatkan informasi yang lebih akurat berkaitan dengan mengukur tingkat kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Service Quality (SERVQUAL), Barbershop Arie, PHP, MySQL*