

## BAB IV

### HASIL DAN UJI COBA

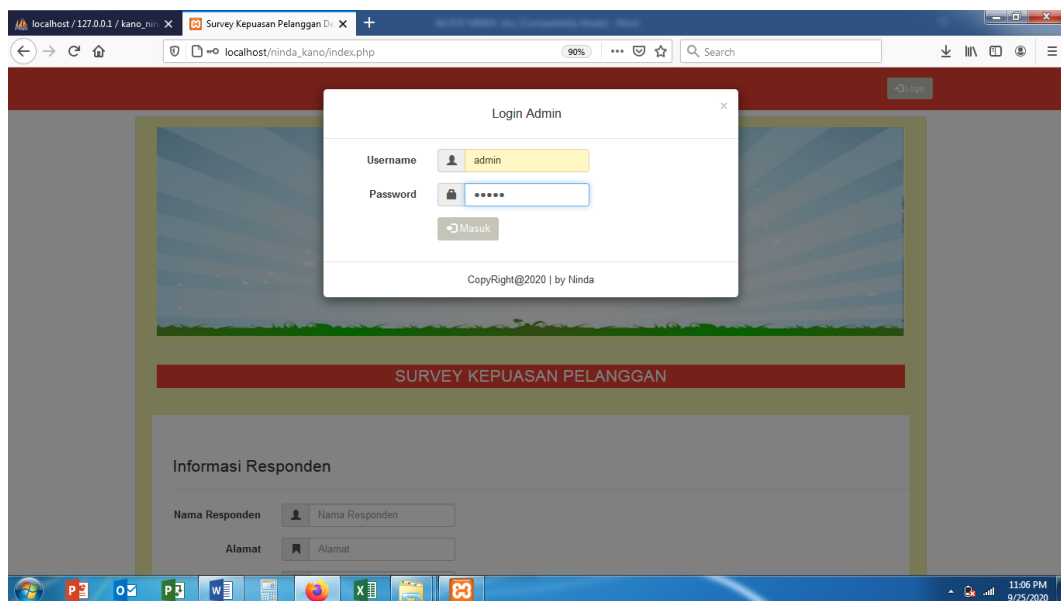
#### IV.1. Tampilan Hasil

Berikut ini dijelaskan tentang tampilan hasil dari Penerapan Metode Kano Dalam Pelayanan Konsumen Pada PT. Tropical Channing & Frozen Industries Berbasis Online dapat dilihat sebagai berikut:

#### IV.1. Tampilan Hasil Admin

##### 1. Tampilan Form *Login*

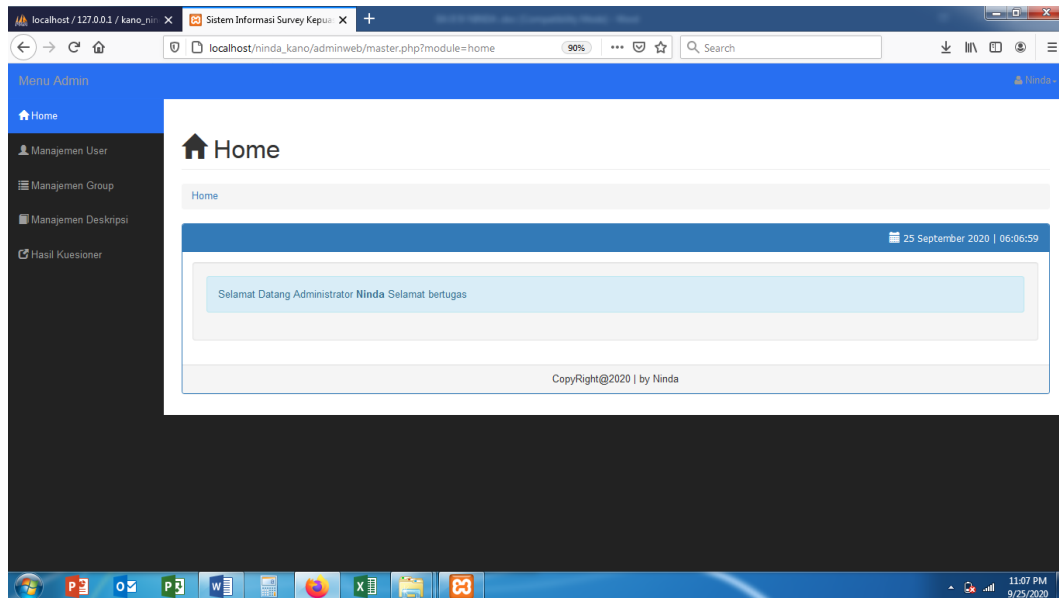
Aktifitas sistem *login* yang dilakukan oleh admin dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* yang ditunjukkan pada gambar IV.1 berikut:



Gambar IV.1. Tampilan Form *Login*

## 2. Tampilan Form Data Administrator

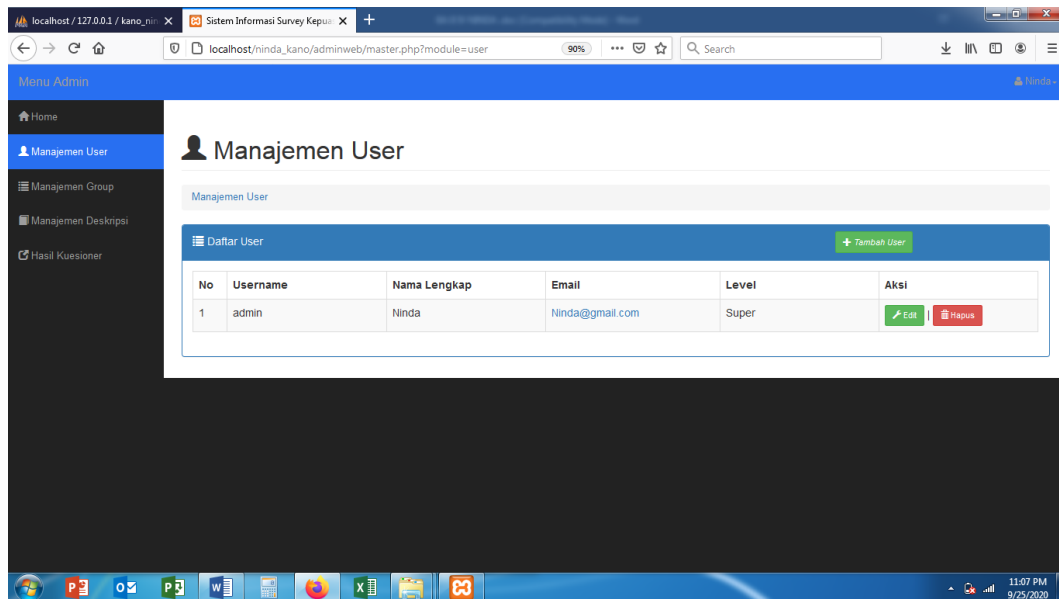
Berikut adalah Tampilan tampilan pada pengolahan data administrator dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* yang ditunjukkan pada gambar IV.4 berikut :



**Gambar IV.4. Tampilan Form Data Administrator**

## 3. Tampilan Form Data User

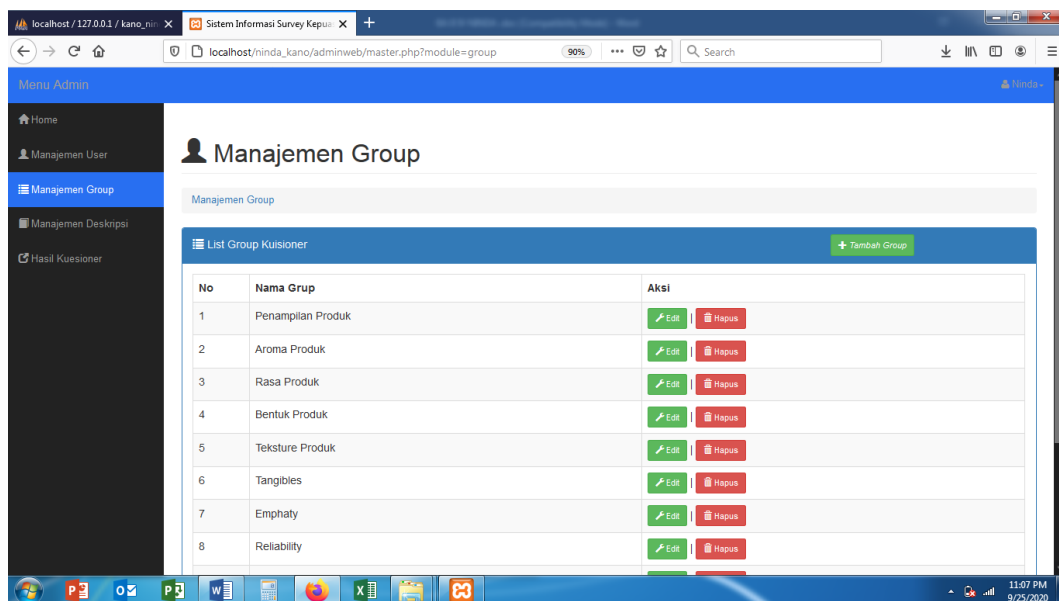
Berikut adalah Tampilan tampilan pada pengolahan data User dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* yang ditunjukkan pada gambar IV.6 berikut :



**Gambar IV.6. Tampilan Form Data User**

#### 4. Tampilan Form Data Group

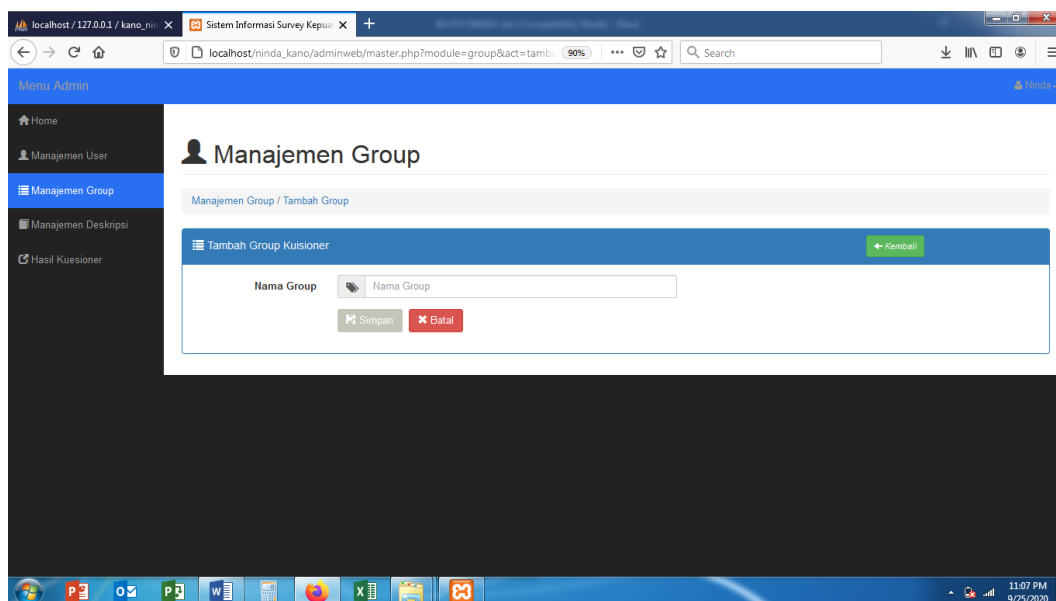
Berikut adalah Tampilan tampilan pada pengolahan data Group dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* yang ditunjukkan pada gambar IV.7 berikut :



**Gambar IV.7. Tampilan Form Data Buku**

## 5. Tampilan Form Data Tambah Group

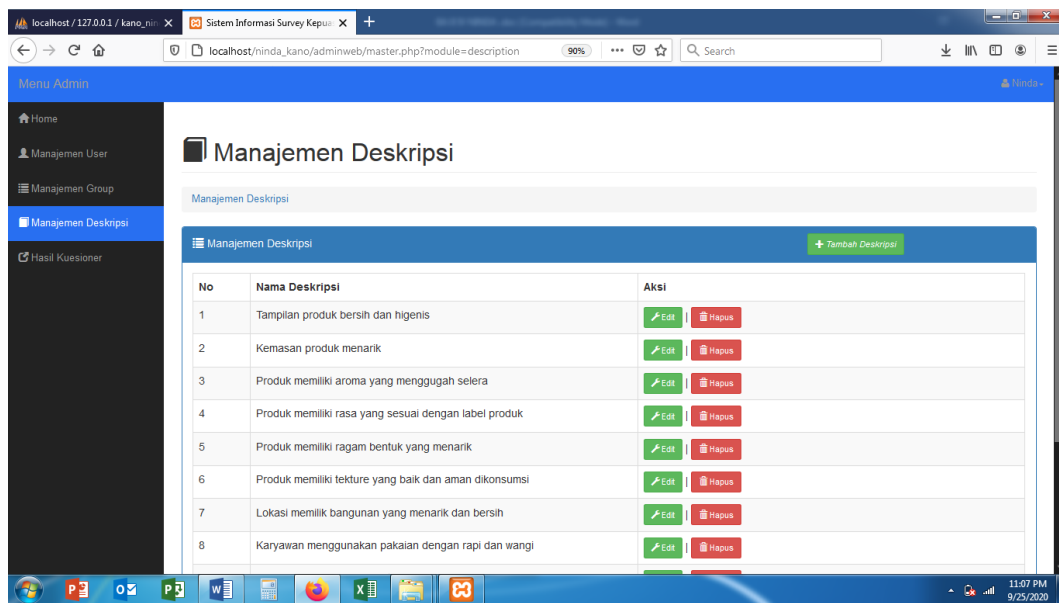
Berikut adalah Tampilan tampilan pada pengolahan data tambah Group dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* yang ditunjukkan pada gambar IV.7 berikut :



**Gambar IV.7. Tampilan Form Data Tambah Group**

## 6. Tampilan Form Manajemen Deskripsi

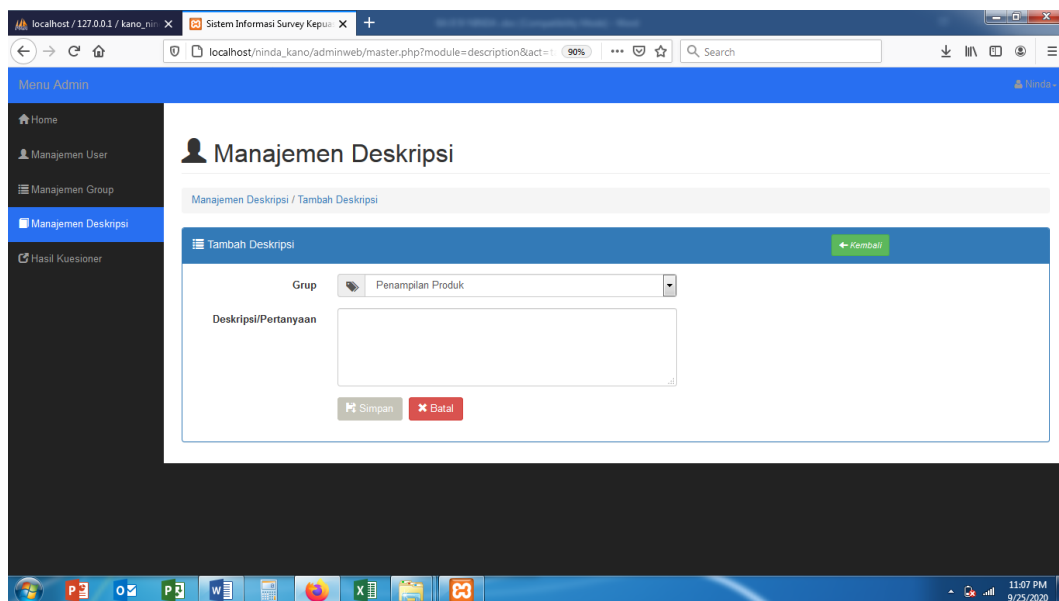
Berikut adalah Tampilan tampilan pada pengolahan Manajemen Deskripsi dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* yang ditunjukkan pada gambar IV.2 berikut :



**Gambar IV.2. Tampilan Form Manajemen Deskripsi**

## 7. Tampilan Form Data Manajemen Deskripsi

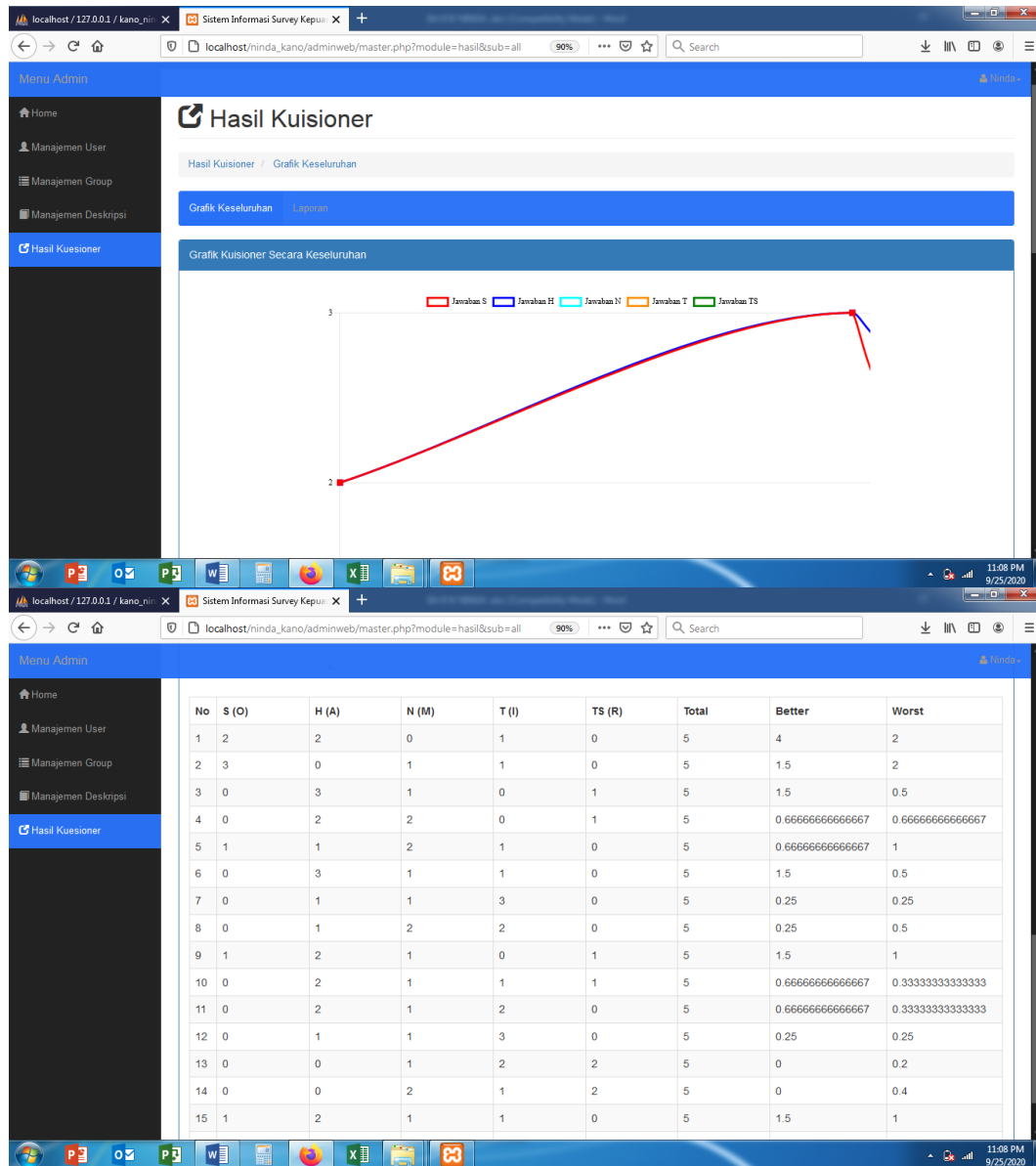
Berikut adalah Tampilan tampilan pada pengolahan data manajemen deskripsi dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* yang ditunjukkan pada gambar IV.5 berikut :



**Gambar IV.5. Tampilan Form Data Manajemen Deskripsi**

## 8. Tampilan Form Data Laporan Kuisoner

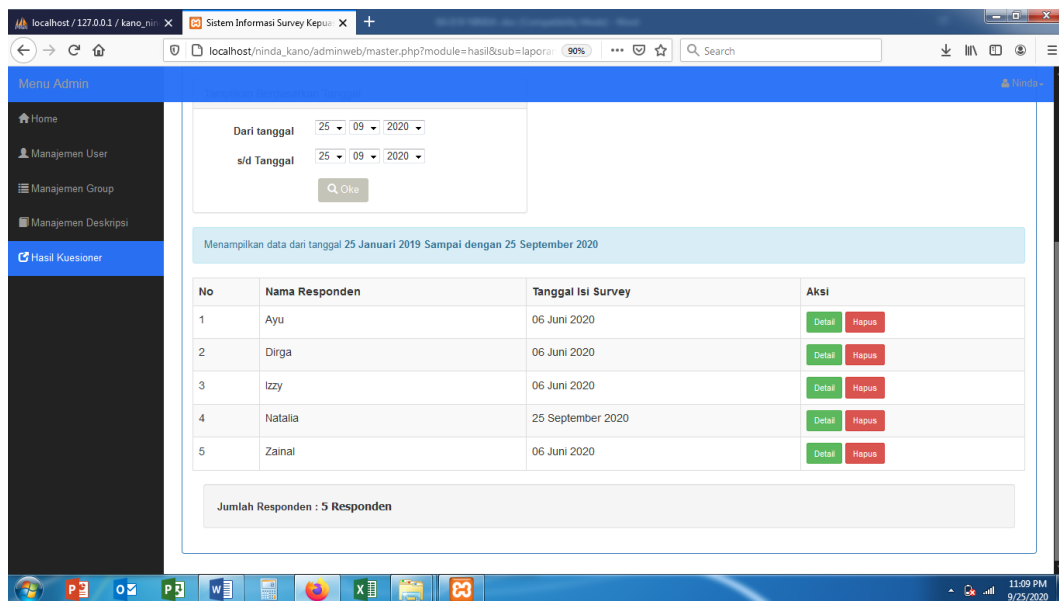
Berikut adalah Tampilan tampilan pada pengolahan data lapora kuisoner dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* yang ditunjukkan pada gambar IV.10 berikut :



**Gambar IV.10. Tampilan Form Data Laporan Kuisoner**

## 9. Tampilan Form Data Laporan Responden

Berikut adalah Tampilan tampilan pada pengolahan data laporan responden dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* yang ditunjukkan pada gambar IV.10 berikut :



**Gambar IV.10. Tampilan Form Data Laporan Responden**

## IV.1. Tampilan Hasil Pelanggan

### 1. Tampilan Form Data Administrator

Berikut adalah Tampilan tampilan pada pengolahan data administrator dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* yang ditunjukkan pada gambar IV.4 berikut :

localhost / 127.0.0.1 / kano... X Survey Kepuasan Pelanggan Di: X

localhost/hinda\_kano/ 90% Search

LogIn

## SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

### Informasi Responden

**Nama Responden**

**Alamat**

**Telepon**

**Jumlah Kunjungan**

**Tanggal**

**Mohon kesediaan Anda untuk memberikan penilaian dan masukan kepada RSU. Advent Medan, dimana hal ini akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan kami.  
Silahkan mengisi kuesioner yang telah kami sediakan**

11:04 PM 9/25/2020

localhost / 127.0.0.1 / kano... X Survey Kepuasan Pelanggan Di: X

localhost/hinda\_kano/ 90% Search

LogIn

No	DESKRIPSI	OPSI KAIHO				
		S(O) (Suka)	H(A) (Harap)	N(M) (Netral)	T(I) (Toleran)	TSR) (Tidak Suka)
1	<b>Penampilan Produk</b>					
	Tampilan produk bersih dan higienis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Kemasan produk menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<b>Aroma Produk</b>					
	Produk memiliki aroma yang menggugah selera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<b>Rasa Produk</b>					
	Produk memiliki rasa yang sesuai dengan label produk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<b>Bentuk Produk</b>					
	Produk memiliki ragam bentuk yang menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	<b>Teksture Produk</b>					
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11:04 PM 9/25/2020

localhost / 127.0.0.1 / kano\_n... x Survey Kepuasan Pelanggan Di: x +

localhost/ninda\_kano/ 90% Search

Log In

	S(O) (Suka)	H(A) (Harap)	N(M) (Nera)	T(I) (Toleran)	T(SR) (Tidak Suka)
<b>6 Tangibles</b>					
Lokasi memiliki bangunan yang menarik dan bersih	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karyawan menggunakan pakaian dengan rapi dan wangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>7 Emphaty</b>					
Karyawan memahami kebutuhan konsumen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kepastian karyawan dalam memahami keinginan pembeli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>8 Reliability</b>					
Ketepatan memberikan informasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ketepatan dalam membuat pesanan konsumen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>9 Responsiveness</b>					
Karyawan sigap menangani kebutuhan konsumen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karyawan sigap dalam merespon keluhan konsumen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>10 Assurance</b>					
Ketepatan dalam membuat pesanan konsumen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>9 Responsiveness</b>					
Karyawan sigap menangani kebutuhan konsumen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karyawan sigap dalam merespon keluhan konsumen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>10 Assurance</b>					
Pengetahuan karyawan tentang produk cukup baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keramahan karyawan dalam berkomunikasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Proses

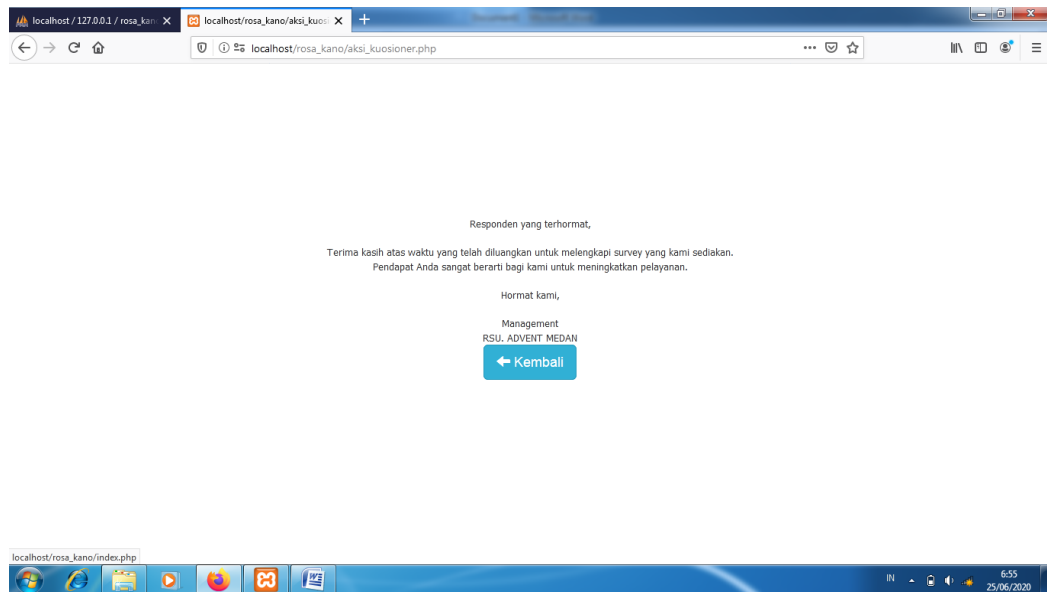
Terima Kasih Atas Waktu dan Masukan yang anda berikan

Copyright©2020 | by Ninda

**Gambar IV.4. Tampilan Form Data Administrator**

## 2. Tampilan Form Data Balasan Kuisoner

Berikut adalah Tampilan pada pengolahan data balasan kuisoner dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* yang ditunjukkan pada gambar IV.7 berikut :



**Gambar IV.7. Tampilan Form Data Balasan Kuisoner**

## IV.2 Uji Coba Program

Uji coba terhadap sistem bertujuan untuk memastikan bahwa sistem sudah berada pada kondisi siap pakai. Instrumen yang digunakan untuk melakukan pengujian ini yaitu dengan menggunakan :

1. Satu unit laptop atau PC dengan spesifikasi sebagai berikut:
  - a. Processor Intel Core I3
  - b. Memory 2 Gb
  - c. Hardisk 500 Gb
2. Perangkat Lunak dengan spesifikasi sebagai berikut:
  - a. PHP
  - b. Mysql

### IV.2.1. Skenario Pengujian

Melakukan pengujian terhadap hasil dan membandingkan dengan konsep penyelesaian masalah yang telah dirancang pada bab sebelumnya, apakah hasilnya sesuai dengan apa yang penulis inginkan

**Tabel IV.1. Skenario Pengujian**

No.	Skenario pengujian	Test case	Hasil yang diharapkan	Hasil pengujian
1	Form Login	Button Login Button Batal	Sistem akan menyesuaikan data username dan password dengan data yang ada di database, apabila data sesuai maka sistem akan menampilkan menu utama pada saat menekan button login. Sistem akan menampilkan pesan error apabila data username dan password tidak sesuai dengan database.	Valid
3	Form Administrator	Button Baru Button Tambah Button Edit Button Hapus Button Batal	Button baru, untuk mengisi data administrator dan mengklik button tambah, sistem akan melakukan perubahan data saat <i>user</i> memilih data dan mengklik button edit.	Valid
4	Form Manajemen User	Button Baru Button Tambah Button Edit Button Hapus Button Batal	Button baru, untuk mengisi data Manajemen User baru dan mengklik button tambah, sistem akan melakukan perubahan data saat <i>user</i> memilih data dan mengklik button edit.	Valid
6	Form Manajemen Group	Button Baru Button Tambah Button Edit Button Hapus Button Batal	Button baru, untuk mengisi data Manajemen Group baru dan mengklik button tambah, sistem akan melakukan perubahan data saat <i>user</i> memilih data dan mengklik button edit.	Valid
7	Form Data Manajemen Deskripsi	Button Baru Button Tambah Button Edit Button Hapus Button Batal	Button baru, untuk mengisi data Manajemen Deskripsi baru dan mengklik button tambah, sistem akan melakukan perubahan data saat <i>user</i> memilih data dan mengklik button edit.	Valid

### IV.2.2. Hasil Uji Coba

Setelah melakukan uji coba terhadap sistem, maka dapat disimpulkan hasil yang didapatkan yaitu:

1. *Perfomance* menjadi lebih menarik
2. Sistem memberikan informasi yang lebih akurat.
3. Sistem dapat menyediakan informasi lebih cepat dan tepat.

### **IV.3. Kelebihan dan Kekurangan Sistem**

Setiap sistem memiliki kelebihan dan kekurangan, berikut ini adalah kelebihan dan kekurangan sistem yang telah dibuat.

#### **IV.3.1. Kelebihan Sistem**

Kelebihan sistem ini diantaranya yaitu:

1. Mempermudah pihak rumah sakit dalam menentukan kepuasan pelanggan dalam pelayanan rumah sakit dari segi kinerja, pelayanan dan hal lainnya dengan baik dan cepat dengan merancang sebuah sistem informasi pelayanan perusahaan dengan menggunakan kuisoner.
2. Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh para receptionist untuk mendukung tugas dan kewajibannya.
3. Agar pihak perusahaan memiliki sarana pendukung pengambilan keputusan khususnya dalam pelayanan rumah sakit kepada pelanggan agar informasi yang dimilikinya terjamin.

#### **IV.3.2. Kekurangan Sistem**

Adapun kekurangan sistem yang telah dibuat diantaranya yaitu:

1. Sistem tidak memiliki sistem backup data secara otomatis.
2. Pengolahan data dalam melakukan penerapan sistem ini masih tergolong dalam pengolahan skala kecil.

3. Sistem hanya melakukan pengisian kuisoner yang telah terdaftar di PT. Tropical Channing & Frozen Industries.