

BAB III

ANALISIS DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisis Masalah

Persaingan dalam usaha jasa menjadi semakin ketat mengingat banyaknya para pengusaha-pengusaha di Indonesia. Di kota Medan, banyak pengusaha yang bergerak di bidang produksi dan penjualan seafood yang dengan fasilitas dan pelayanan yang berbeda-beda. Kualitas layanan menjadi isu yang dipandang sangat penting dalam memasarkan produk saat ini supaya produk dapat diterima dengan baik di pasar. Perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan kinerja yang diharapkan (*expected performance*). Oleh karenanya evaluasi maupun perbaikan kualitas produk jasa menjadi sangat penting dilakukan jika perusahaan ingin tetap eksis di mata pelanggannya.

III.2. Penerapan Metode

TAHAPAN Metode Kano ;

1. Mengombinasikan jawaban *functional* dan *dysfunctional* tiap atribut produk dari 100 responden berdasarkan hasil tabel evaluasi *Kano* dilihat pada Tabel berikut.

Tabel III.1 Tabel Evaluasi *Kano*

Customer requirements		Dysfunctional				
		1	2	3	4	5
		Like	Must Be	Neutral	Live With	Dislike
Functional	1. Like (suka)	Q	A	A	A	O
	2. Must be (mengharapkan)	R	I	I	I	M
	3. Neutral (netral)	R	I	I	I	M
	4. Live with (toleransi)	R	I	I	I	M
	5. Dislike (tidak suka)	R	R	R	R	Q

III.2.1. Perhitungan Model Kano

Kuesioner ini telah melalui tahap uji validitas dan reliabilitas dalam *pilot study*, sehingga terbukti secara empirik layak untuk dijadikan instrument penelitian. Skala yang digunakan adalah skala likert karena perilaku merupakan variabel kualitatif, Dimana skala yang digunakan adalah skala likert 1-5 yaitu:

1. Fungsional	2. Dysfungsional
1 = Suka (Bobot 5)	1 = Suka (Bobot 1)
2 = Sudah semestinya (Bobot 4)	2 = Sudah semestinya (Bobot 2)
3 = Netral (Bobot 3)	3 = Netral (Bobot 3)
4 = Tidak masalah (Bobot 2)	4 = Tidak masalah (Bobot 4)
5 = Tidak suka (Bobot 1)	5 = Tidak suka (Bobot 5)

Penentuan kategori kano

Langkah awal yang dilakukan pada pengolahan data dengan menggunakan metode kano adalah mengkategorikan jawaban responden kedalam kategori kano, yaitu dengan mencocokkan jawaban responden terhadap pertanyaan *functional* dan jawaban responden terhadap pertanyaan *dysfunctional* yang kemudian dipetakan dengan kategori kano, dimana penetapan kategori berdasarkan jawaban responden dapat dilihat dalam tabel III.1.

Tabel III.1. Variabel Penelitian

Dimensi	Variabel penelitian	Item kuessioner
Reliability	Kecepatan pelayanan Perusahaan	1
	Ketepatan pelayanan Konsumesn	2
	Ketersediaan Produk Pada Perusahaan	3
	Ketepatan jadwal pemberian Produk	4
	Prosedur Pelayanan Pemberian Produk	5
	Kemudahan kontak dengan Customer Service	6
Responsivess	Kemudahan kontak dengan Perusahaan	7
	Kinerja petugas dalam menyampaikan informasi	8
	Ketepatan Perusahaan dalam menetapkan pemberian produk	9
	Keramahan customer service dalam bekerja	10
	Keramahan tenaga kerja lainnya dalam bekerja	11
Assurance	Keterampilan Manager dalam bekerja	12
	Keterampilan Customer Service dalam bekerja	13
	Ketepatan jadwal kunjungan Konsumen	14
	Keamanan Perushaaan	15
	Kesamaan pemberian pelayanan kepada Konsumenb	16
Empaty	Perhatian Customer Service dalam menangani keluhan Konsumen	17
	Perhatian Customer Service dalam menangani keluhan keluhan	18
	Keberfungsian peralatan	19
	Kerapian ruang Tamu	20
	Kebersihan ruangan Tamu	21
	Kebersihan lingkungan Perusahaan	22
Tangibles		

Kelengkapan teknologi	23
Kerapian penampilan Tenaga Kerja	24
Kerapian penampilan Manager	25
Bangunan Perusahaan yang bagus	26

1. Setelah seluruh jawaban dari pertanyaan dikonversi ke dalam bentuk A, M, O, R, Q, atau I, maka selanjutnya adalah melakukan penghitungan jumlah masing-masing komponen A, M, O, R, Q, dan I untuk setiap pertanyaan.
2. Menentukan kategori *Kano* untuk tiap atribut menggunakan *Blauth's formula* sebagai berikut [16] (1) Jika jumlah nilai $(O+A+M) >$ jumlah nilai $(I +R+Q)$ maka grade diperoleh nilai paling maksimum dari (*one dimensional, attractive, must be*). (2) Jika jumlah nilai $(O+A+M) <$ jumlah nilai $(I +R+Q)$ maka grade diperoleh yang paling maksimum dari (*indifferent, reverse , questionable*). (3) Jika jumlah nilai $(O+A+M) =$ jumlah nilai $(I +R+Q)$ maka grade diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu (*one dimensional, attractive, must be* dan *indifferent, reverse , questionable*).
3. Dari hasil perhitungan jumlah masing-masing kategori, koefisien kepuasan konsumen dapat dicari dengan persamaan (1) dan (2).

$$\text{Better Kepuasan} = A+O / A+O+M+I$$

$$\text{Worse (Ketidakpuasan)} = O + M / A+O+M+I$$

Tabel III.2. Penetapan kategori kano berdasarkan jawaban responden

Customer requirements		Dysfunctional				
		1	2	3	4	5
		Suka	Sudah Semestinya	Netral	Tidak Masalah	Tidak Suka
Functional	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2.Sudah Semestinya	R	I	I	I	M
	3.Netral	R	I	I	I	M
	4.Tidak Masalah	R	I	I	I	M
	5.Tidak Suka	R	R	R	R	Q

Formulasi Penggunaan Metode Kano

Berdasarkan deskripsi jawaban responden yang telah sebarakan kepada 100

Konsumen maka diperoleh hasil reponden sebagai berikut : .

Tabel III.4. Rekapitulasi berdasarkan metode Kano

No	A	M	O	I	Total	Grade	Keterangan
1	16	4	69	11	100	O	One Dimensional
2	14	5	59	22	100	O	One Dimensional
3	7	57	17	19	100	M	Must Be
4	51	30	9	10	100	A	Atractive
5	53	11	14	22	100	A	Atractive
6	36	13	37	14	100	O	One Dimensional
7	45	11	35	9	100	A	Atractive
8	55	10	29	6	100	A	Atractive
9	4	6	81	9	100	O	One Dimensional
10	21	23	26	30	100	I	Indeferent
11	54	12	24	10	100	A	Atractive
12	59	7	19	15	100	A	Atractive
13	54	13	18	15	100	A	Atractive
14	20	23	6	51	100	I	Indeferent
15	28	10	13	49	100	I	Indeferent
16	14	18	14	54	100	I	Indeferent
17	20	7	55	18	100	O	One Dimensional
18	27	9	53	11	100	O	One Dimensional
19	52	19	7	22	100	A	Atractive
20	45	10	20	25	100	A	Atractive
21	54	9	14	23	100	A	Atractive
22	6	61	12	21	100	M	Must Be
23	55	13	9	23	100	A	Atractive
24	55	18	12	15	100	A	Atractive

25	20	9	58	13	100	O	One Dimensional
26	26	42	12	20	100	M	Must Be
Total	450	891	450	537	2600	-	-
%	34.26	17.30	27.78	20.66	100	-	-

Penilaian Metode Kano

Nilai *Better* mengindikasikan seberapa banyak kenaikan kepuasan konsumen jika kita menyediakan fitur nya (A&O). *Worse* mengindikasikan seberapa banyak penurunan kepuasan konsumen jika kita tidak menyediakan fiturnya (O&M). dengan menggunakan rumus sebagai berikut maka diperoleh hasil Nilai Better dan worse.

$$\text{Better Kepuasan} = A+O / A+O+M+I$$

$$\text{Worse (Ketidakpuasan)} = O + M / A+O+M+I$$

Tabel III.5. Rekapitulasi nilai Better dan worse

No	A	M	O	I	Grade	Keterangan	Better	Worse
1	16	4	69	11	O	One Dimensional	0,85	0,73
2	14	5	59	22	O	One Dimensional	0,73	0,64
3	7	57	17	19	M	Must Be	0,24	0,74
4	51	30	9	10	A	Atractive	0,60	0,39
5	53	11	14	22	A	Atractive	0,67	0,25
6	36	13	37	14	O	One Dimensional	0,73	0,50
7	45	11	35	9	A	Atractive	0,80	0,46
8	55	10	29	6	A	Atractive	0,84	0,39
9	4	6	81	9	O	One Dimensional	0,85	0,87
10	21	23	26	30	I	Indeferent	0,47	0,49
11	54	12	24	10	A	Atractive	0,78	0,36
12	59	7	19	15	A	Atractive	0,78	0,26
13	54	13	18	15	A	Atractive	0,72	0,31
14	20	23	6	51	I	Indeferent	0,26	0,29
15	28	10	13	49	I	Indeferent	0,41	0,23
16	14	18	14	54	I	Indeferent	0,28	0,32
17	20	7	55	18	O	One Dimensional	0,75	0,62
18	27	9	53	11	O	One Dimensional	0,80	0,62
19	52	19	7	22	A	Atractive	0,59	0,26
20	45	10	20	25	A	Atractive	0,65	0,30
21	54	9	14	23	A	Atractive	0,68	0,23

22	6	61	12	21	M	Must Be	0,18	0,73
23	55	13	9	23	A	Atractive	0,64	0,22
24	55	18	12	15	A	Atractive	0,67	0,30
25	20	9	58	13	O	One Dimensional	0,78	0,67
26	26	42	12	20	M	Must Be	0,38	0,54

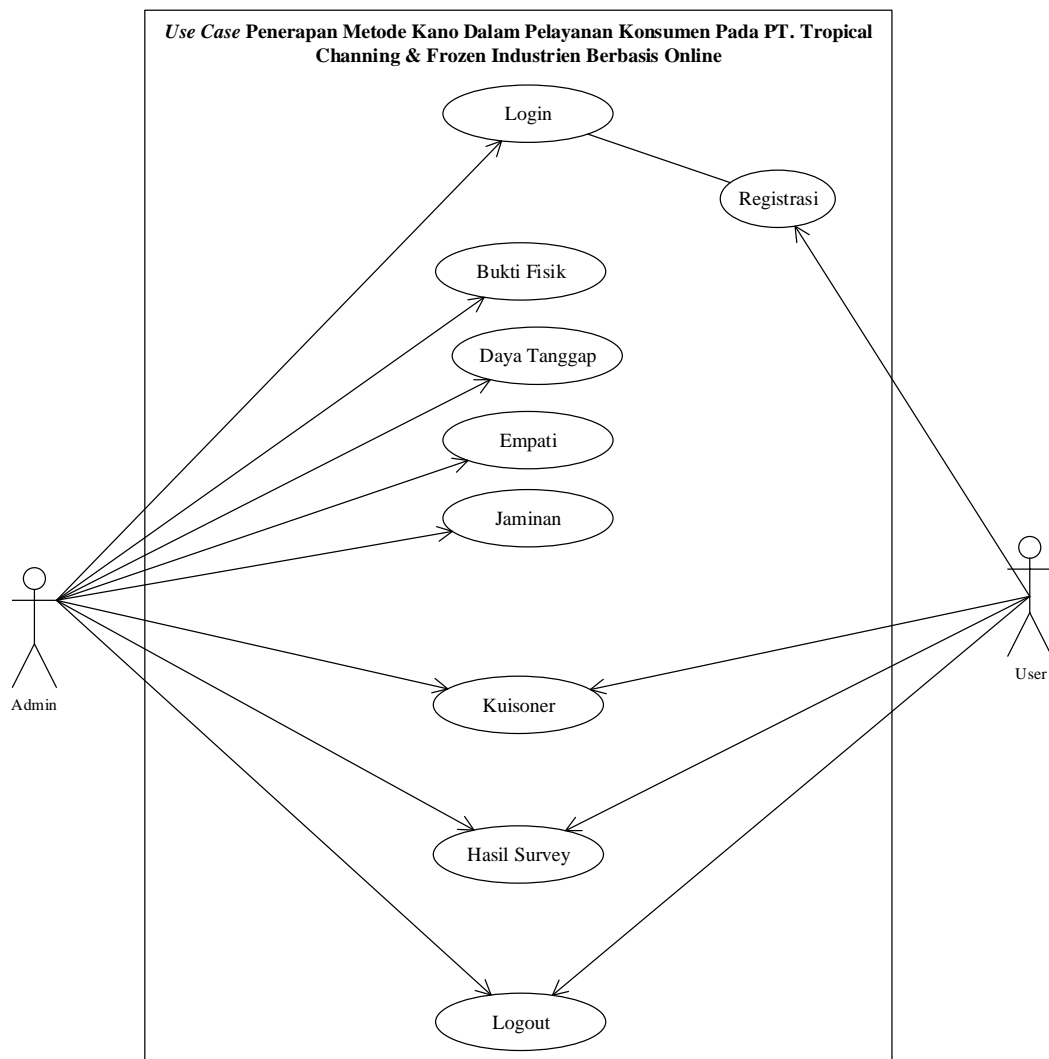
Berdasarkan jawaban responden diatas maka diperoleh penilaian kepuasan pelayanan konsumen better lebih tinggi dibandingkan dengan worse.

III.3. Desain Sistem

Desain sistem pada penelitian ini menggunakan pemodelan UML yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.

III.3.1. Use Case Diagram

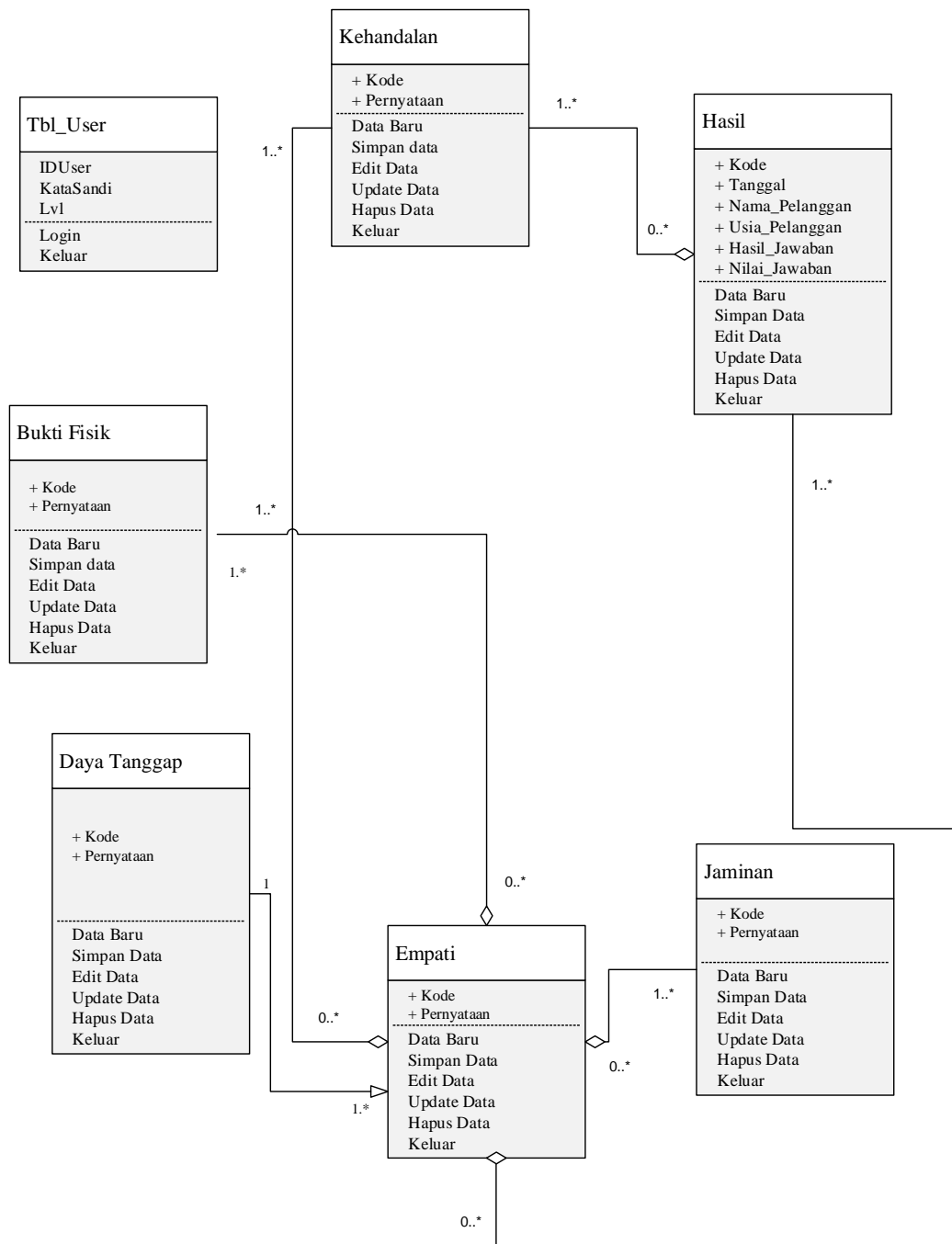
Gambar III.2 menunjukkan *use case diagram* dari Penerapan Metode Kano Dalam Pelayanan Konsumen Pada PT. Tropical Channing & Frozen Industri Berbasis Online



Gambar III.2. Use Case Penerapan Metode Kano Dalam Pelayanan Konsumen Pada PT. Tropical Channing & Frozen Industri Berbasis Online

III.3.2. Class Diagram

Class Diagram adalah sebuah spesifikasi yang jika diinstansiasi akan menghasilkan sebuah objek dan merupakan inti dari pengembangan dan desain berorientasi objek. Rancangan kelas-kelas yang akan digunakan pada sistem yang akan dirancang dapat dilihat pada gambar III.3 :



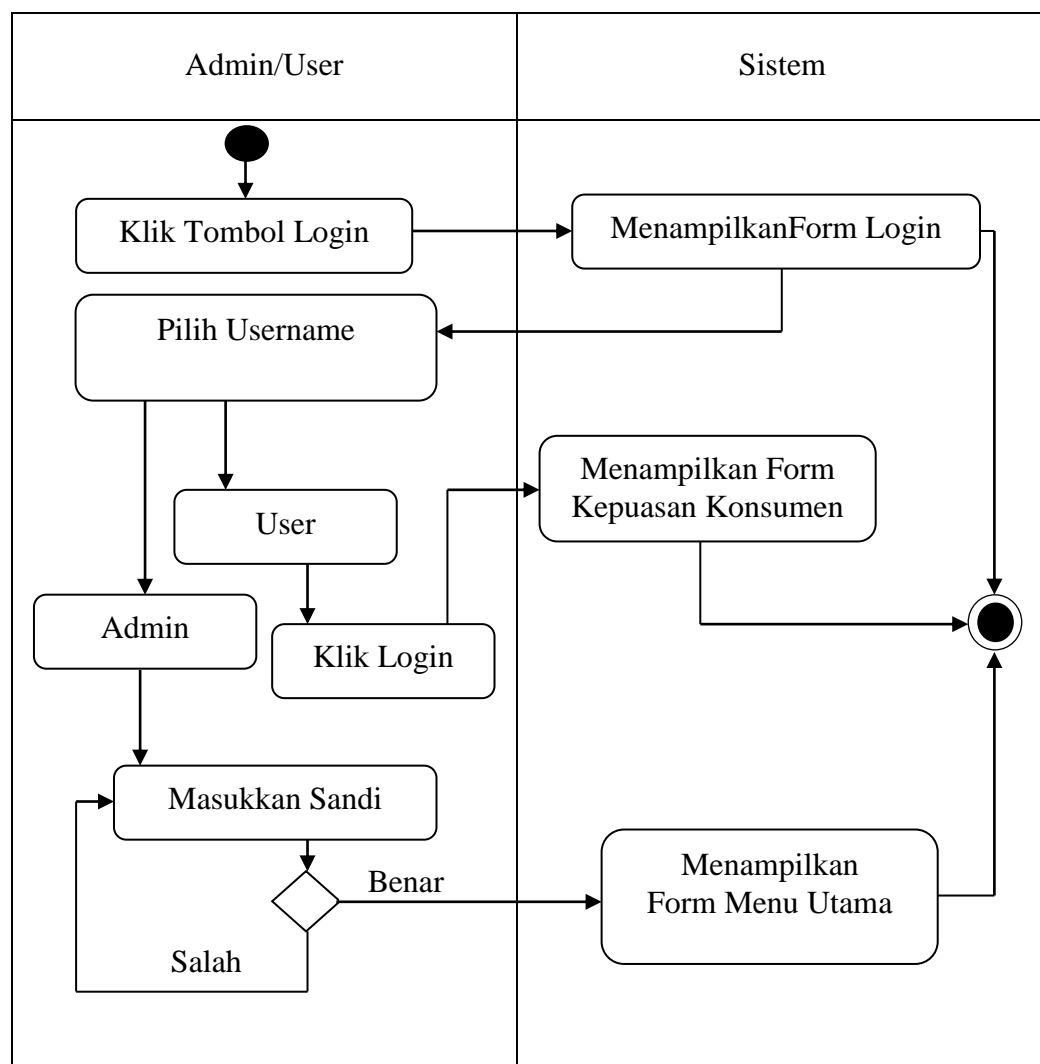
Gambar III.3. Class Diagram Use Case Penerapan Metode Kano Dalam Pelayanan Konsumen Pada PT. Tropical Channing & Frozen Industri Berbasis Online

III.3.3. Activity Diagram

Rangkaian kegiatan pada setiap terjadi *event* sistem digambarkan pada *activity* diagram berikut:

1. Activity Diagram Login

Aktivitas yang dilakukan untuk melakukan *login* dapat dilihat seperti pada gambar III.4 berikut :

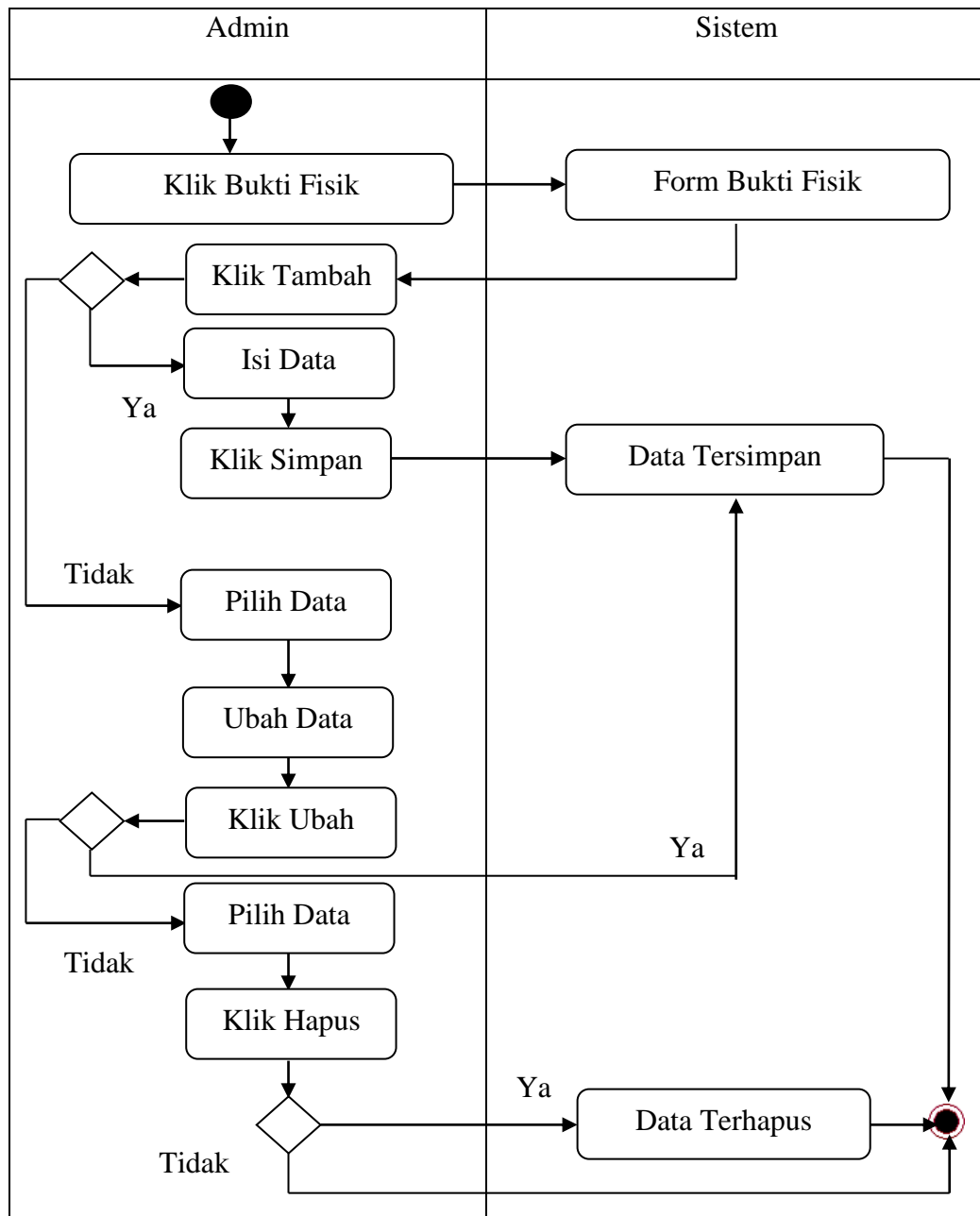


Gambar III.4. Activity Diagram Login

2. Activity Diagram Form Bukti Fisik

Activity diagram form Bukti Fisik dapat dilihat seperti pada gambar III.5

berikut :

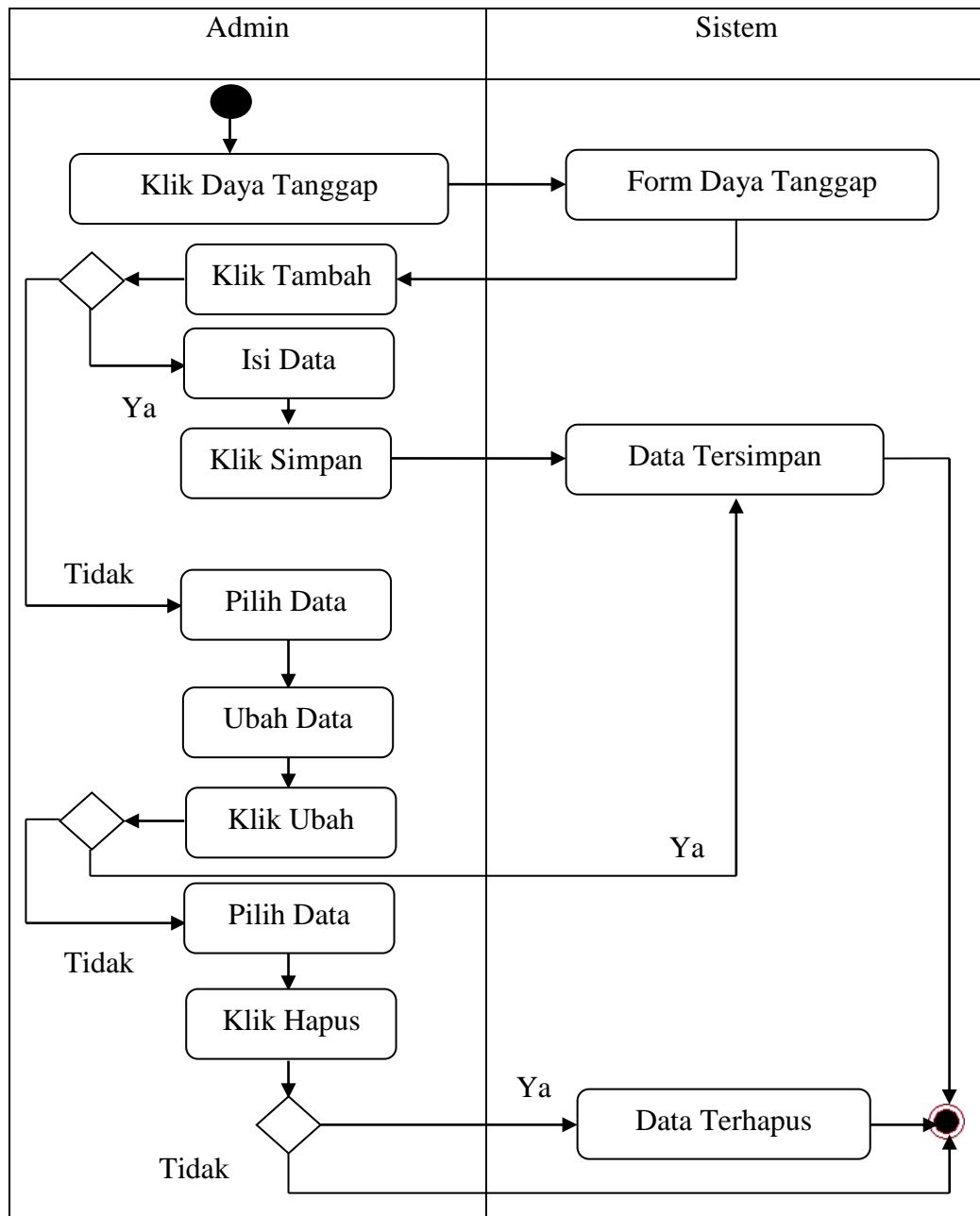


Gambar III.5. Activity Diagram Form Bukti Fisik

3. Activity Diagram Form Daya Tanggap

Activity diagram form Daya Tanggap dapat dilihat seperti pada gambar III.6

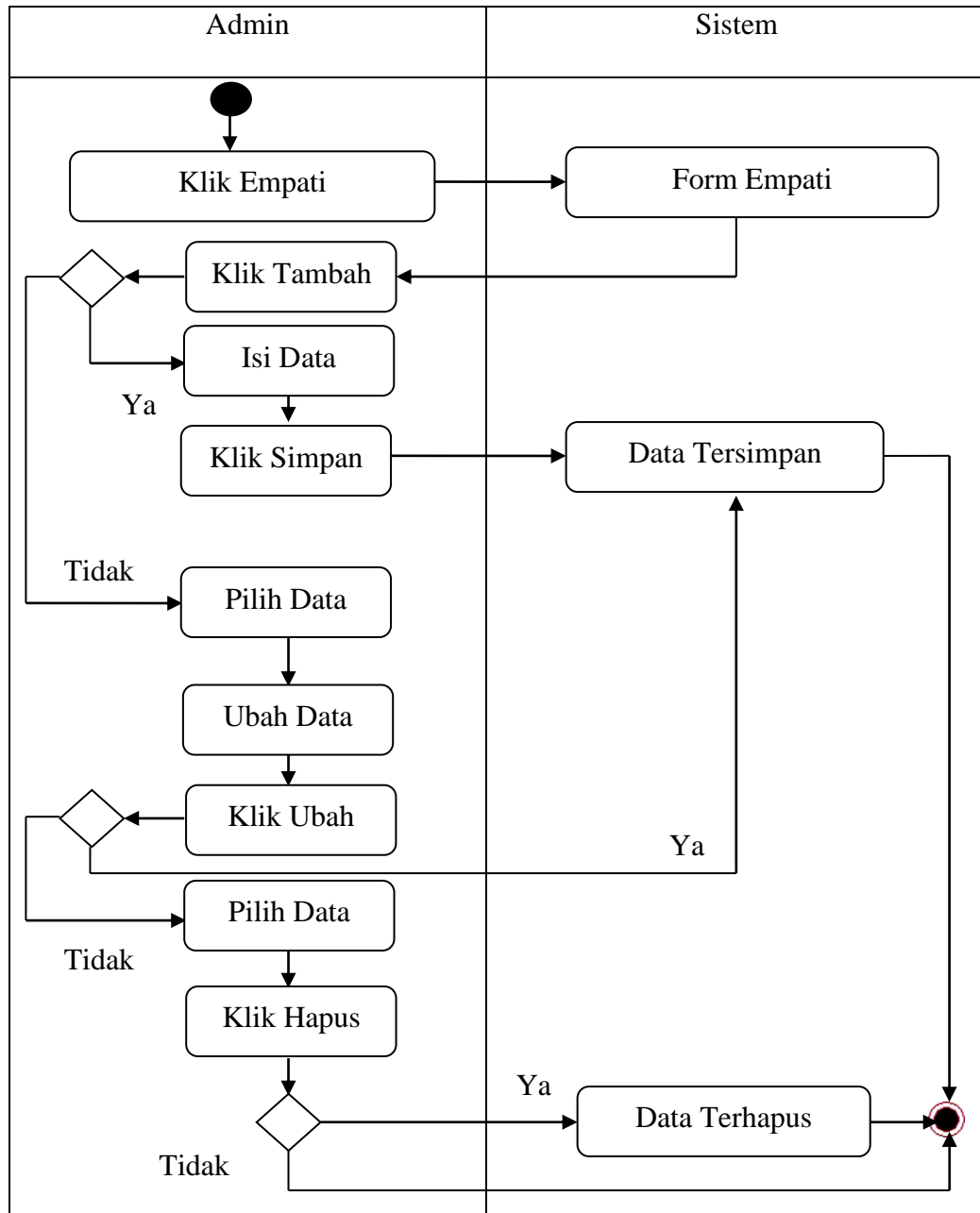
berikut :



Gambar III.6. Activity Diagram Form Daya Tanggap

4. Activity Diagram Form Empati

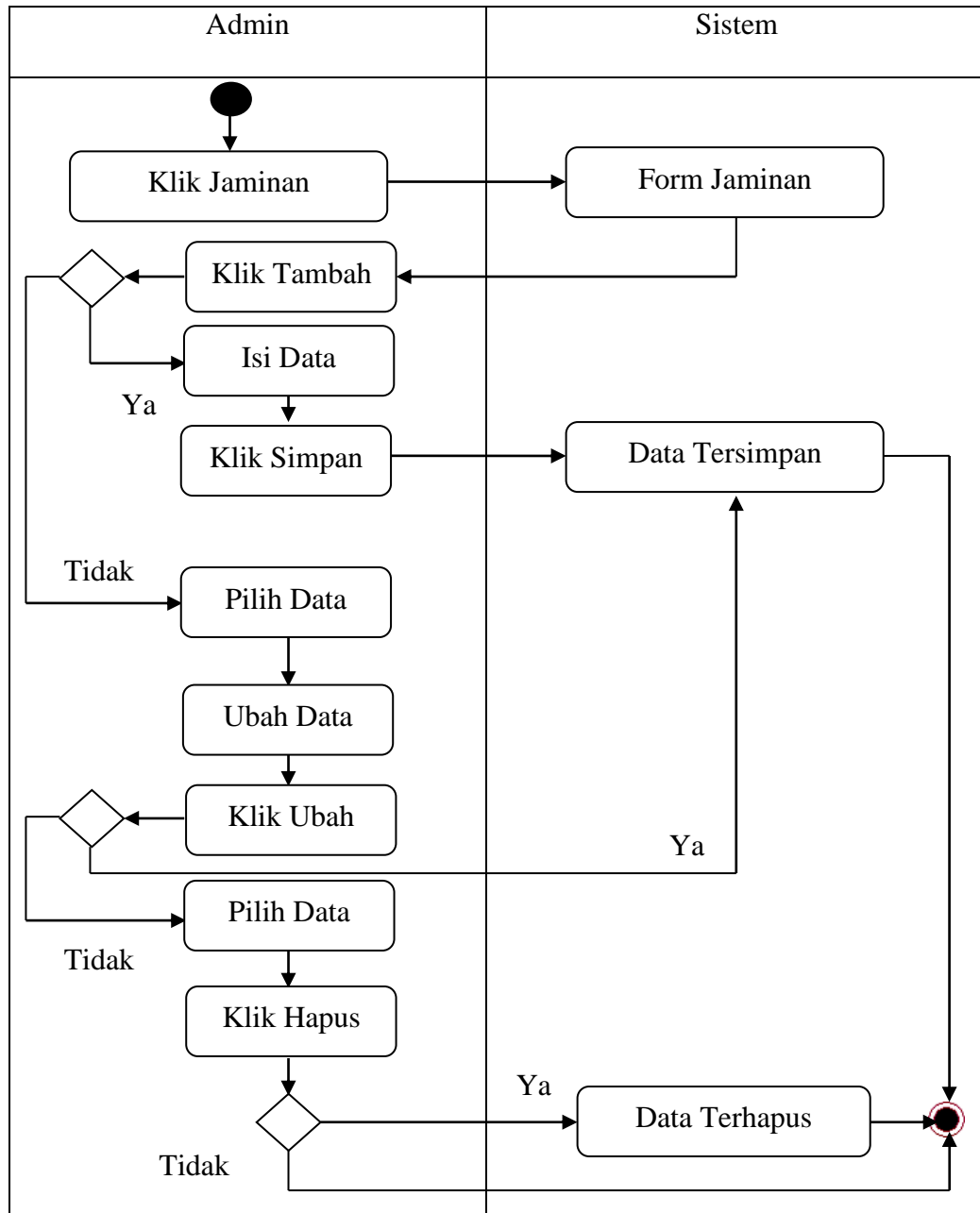
Activity diagram form Empati dapat dilihat seperti pada gambar III.7 berikut :



Gambar III.7. Activity Diagram Form Empati

5. Activity Diagram Form Jaminan

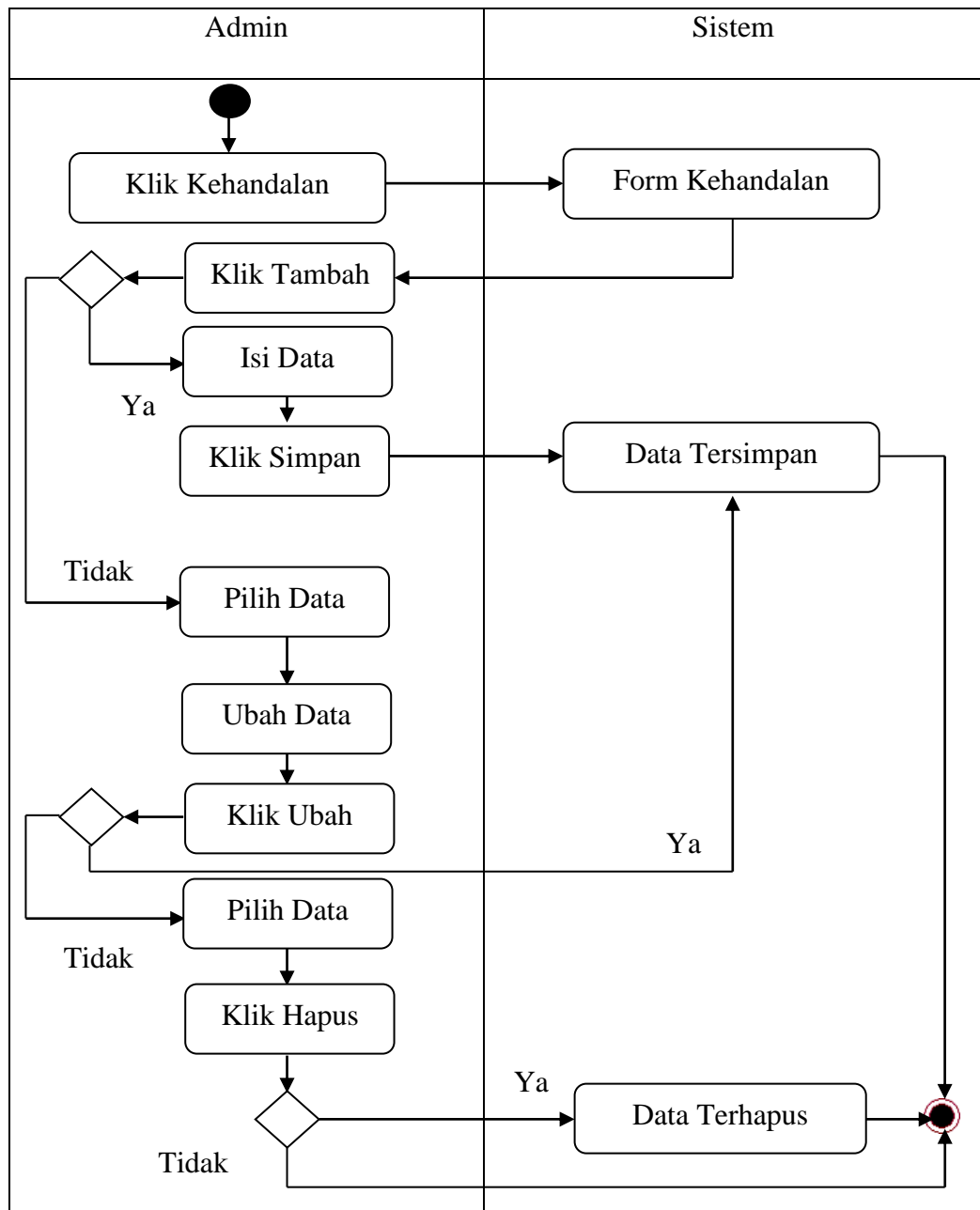
Activity diagram form Jaminan dapat dilihat seperti pada gambar III.8 berikut :



Gambar III.8. Activity Diagram Form Jaminan

6. Activity Diagram Form Kehandalan

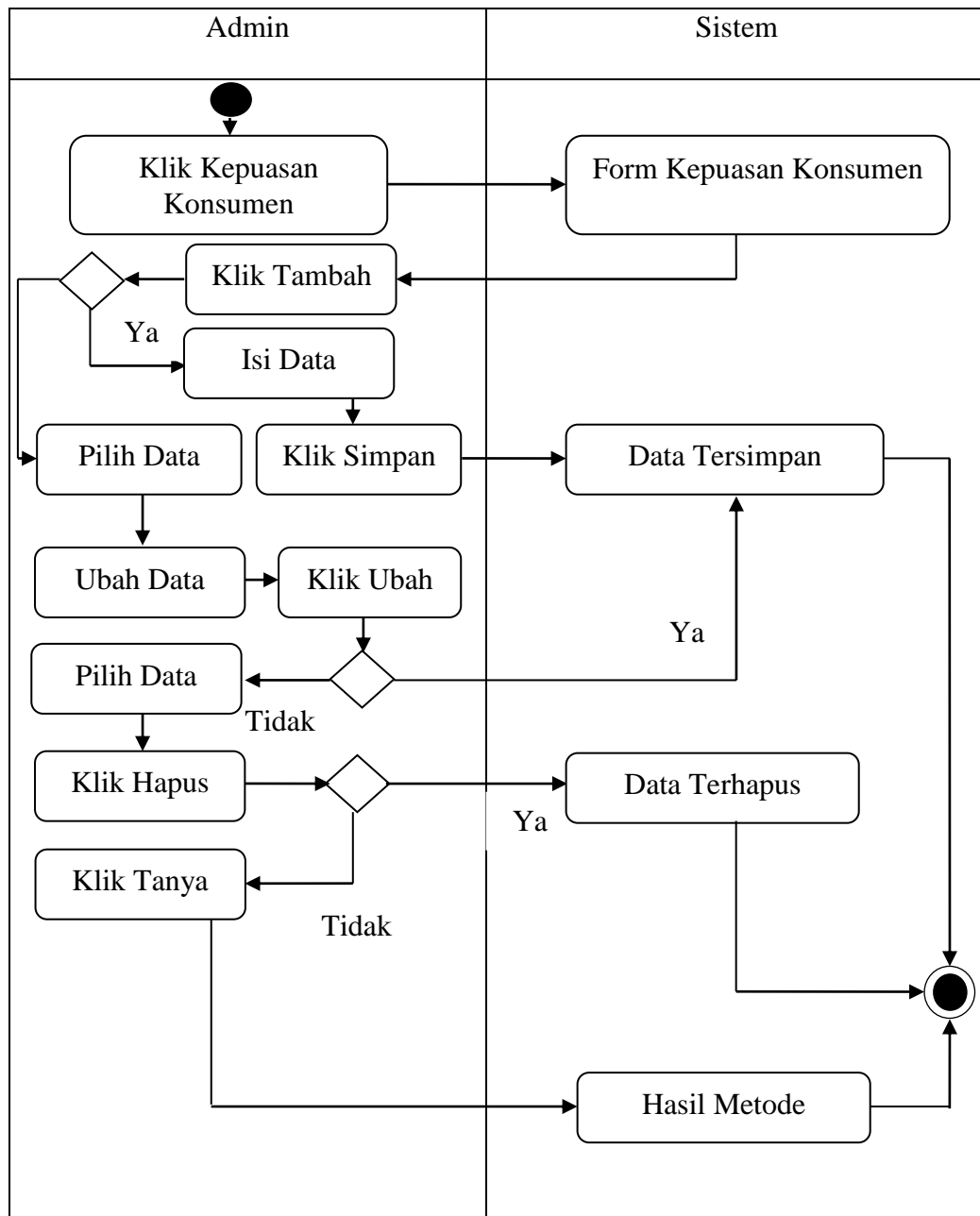
Activity diagram form Kehandalan dapat dilihat seperti pada gambar III.9 berikut :



Gambar III.9. Activity Diagram Form Kehandalan

7. Activity Diagram Form Transaksi

Activity diagram form Transaksi Kepuasan Konsumen dapat dilihat seperti pada gambar III.10 berikut :

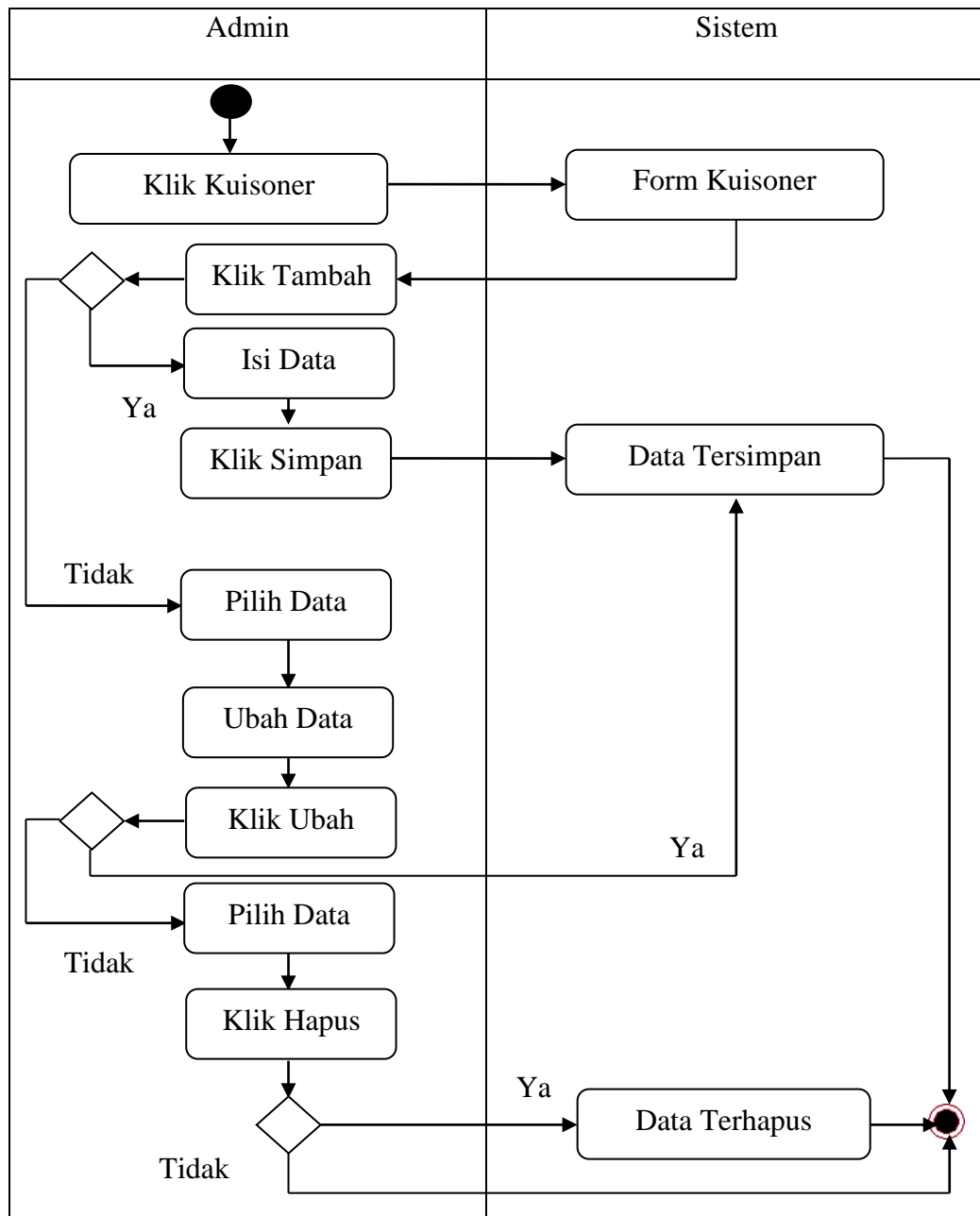


Gambar III.10. Activity Diagram Form Transaksi Kepuasan Konsumen

8. Activity Diagram Form Kuisoner

Activity diagram form Kuisoner dapat dilihat seperti pada gambar III.11

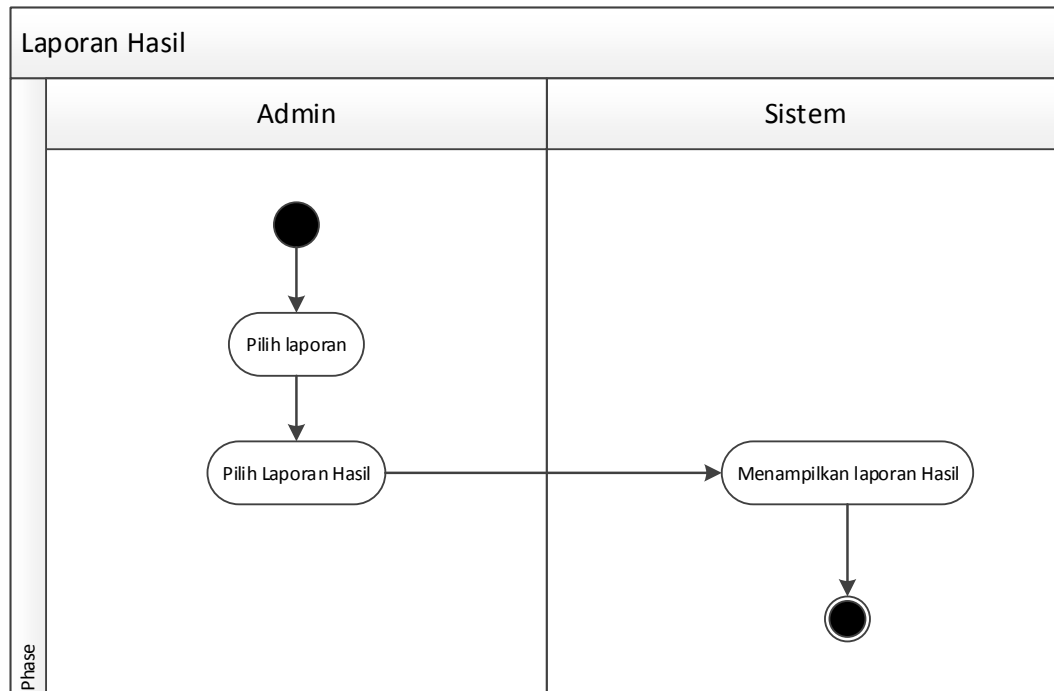
berikut :



Gambar III.11. Activity Diagram Form Kuisoner

9. Activity Diagram Form Hasil

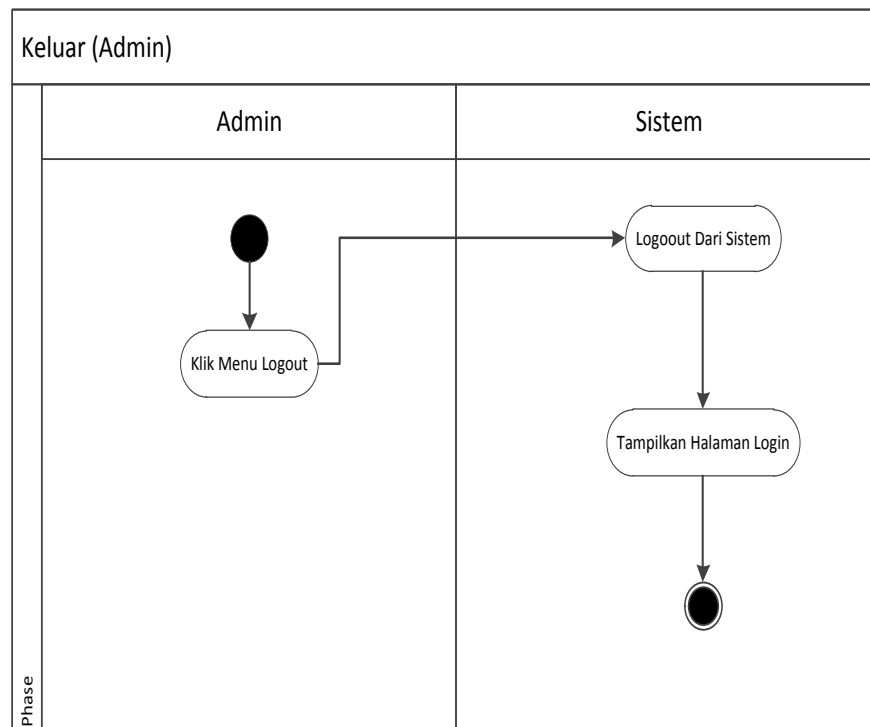
Activity diagram form Hasil dapat dilihat seperti pada gambar III.12 berikut :



Gambar III.12. Activity Diagram Form Hasil

10. Activity Diagram Keluar Admin

Aktivitas keluar yang dilakukan oleh Admin dilakukan dengan memilih menu keluar, maka sistem akan keluar dari sistem dan menampilkan halaman *login* seperti pada gambar III.13. Sebagai berikut:



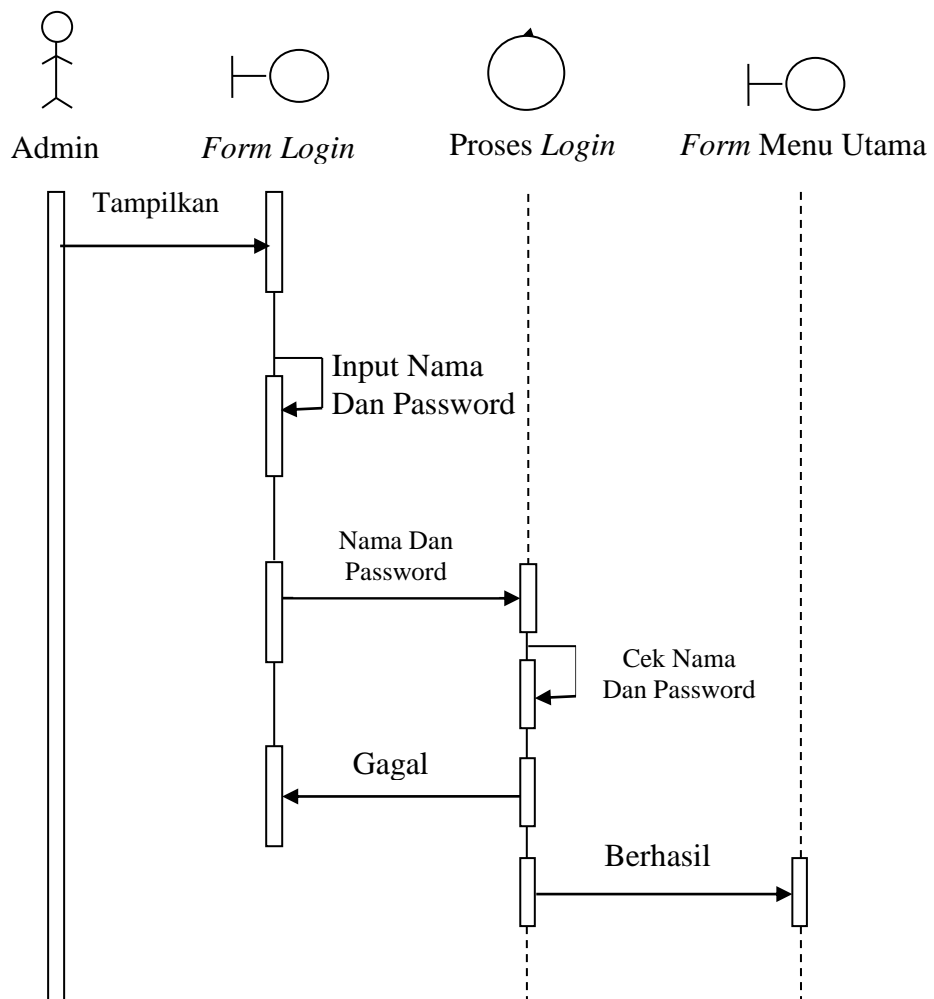
Gambar III.13. Activity Diagram Keluar

III.3.4. Sequence Diagram

Rangkaian kegiatan pada setiap terjadi *event* sistem digambarkan pada *sequence* diagram berikut:

1. Sequence Diagram Login

Serangkaian kerja melakukan *login* dapat terlihat seperti pada gambar III.14 berikut :

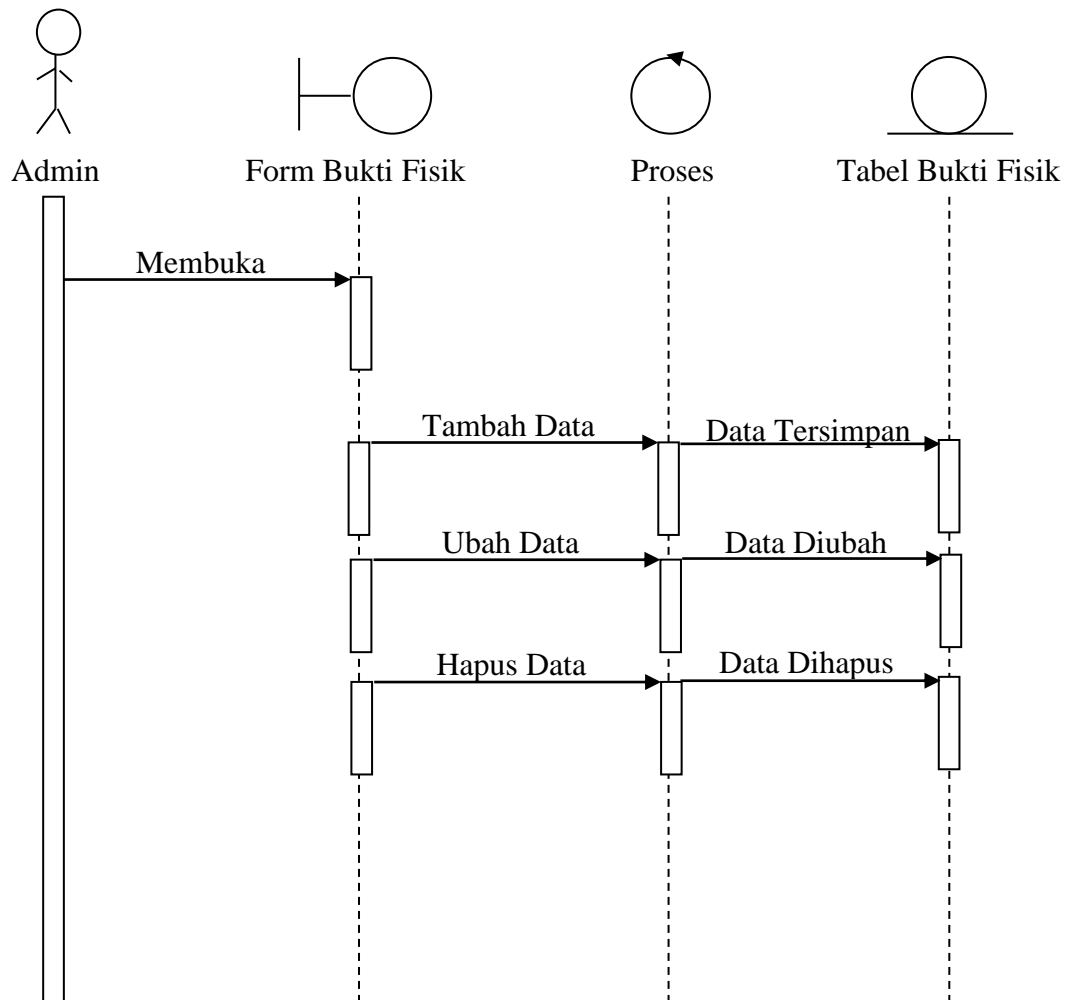


Gambar III.14. Sequence Diagram Login

2. Sequence Diagram Bukti Fisik

Sequence diagram data Bukti Fisik dapat dilihat seperti pada gambar III.15.

berikut :

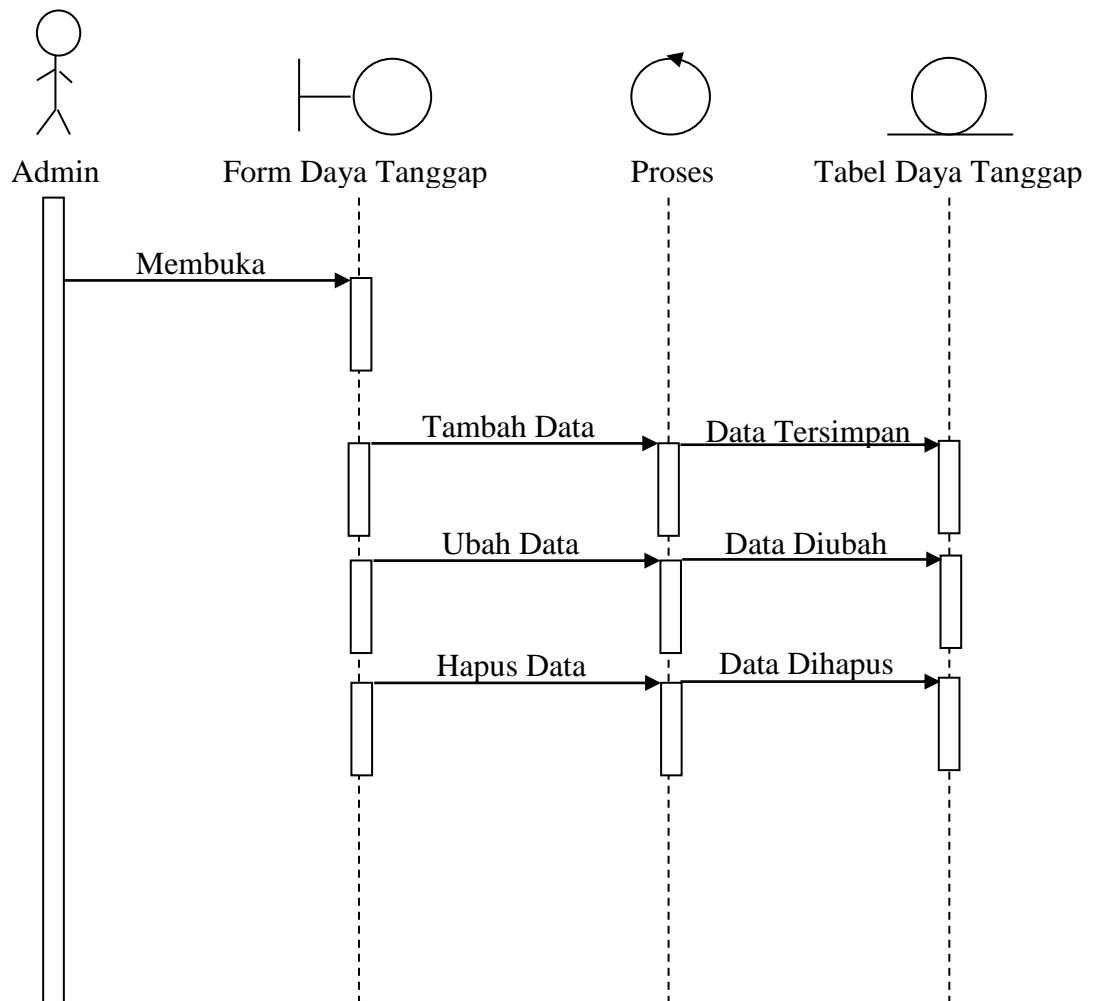


Gambar III.15. Sequence Diagram Bukti Fisik

3. Sequence Diagram Data Daya Tanggap

Sequence diagram data Daya Tanggap dapat dilihat seperti pada gambar

III.16. berikut :

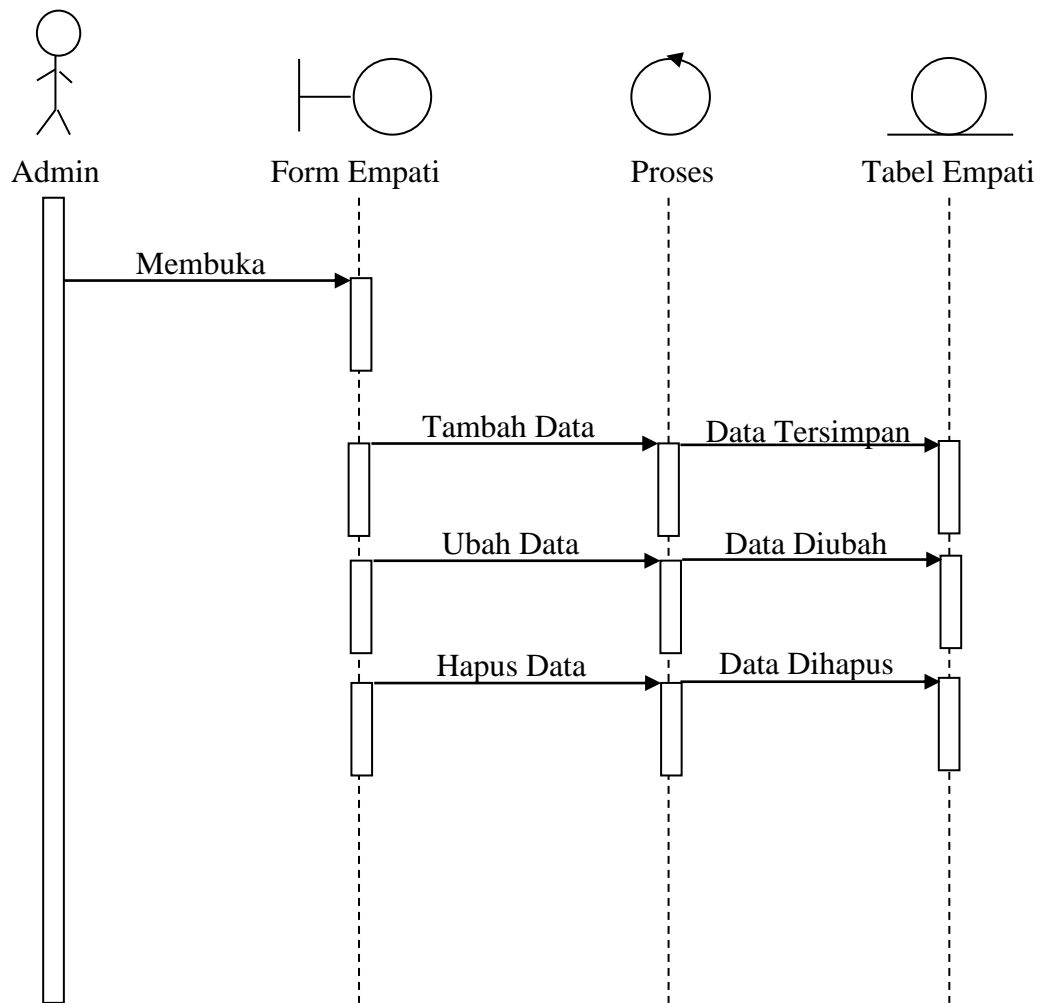


Gambar III.16. Sequence Diagram Daya Tanggap

4. Sequence Diagram Empati

Sequence diagram data Empati dapat dilihat seperti pada gambar III.17.

berikut :

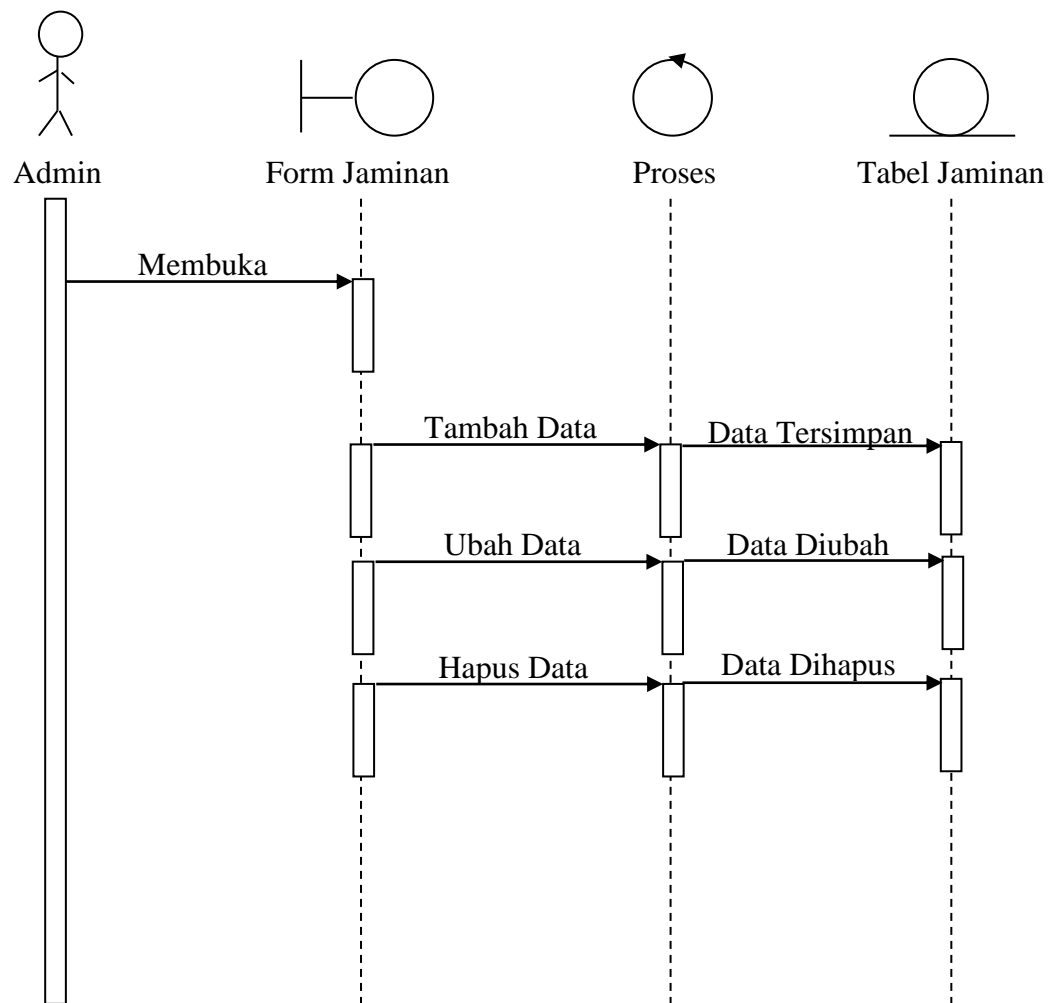


Gambar III.17. Sequence Diagram Empati

5. Sequence Diagram Jaminan

Sequence diagram data Jaminan dapat dilihat seperti pada gambar III.18.

berikut :

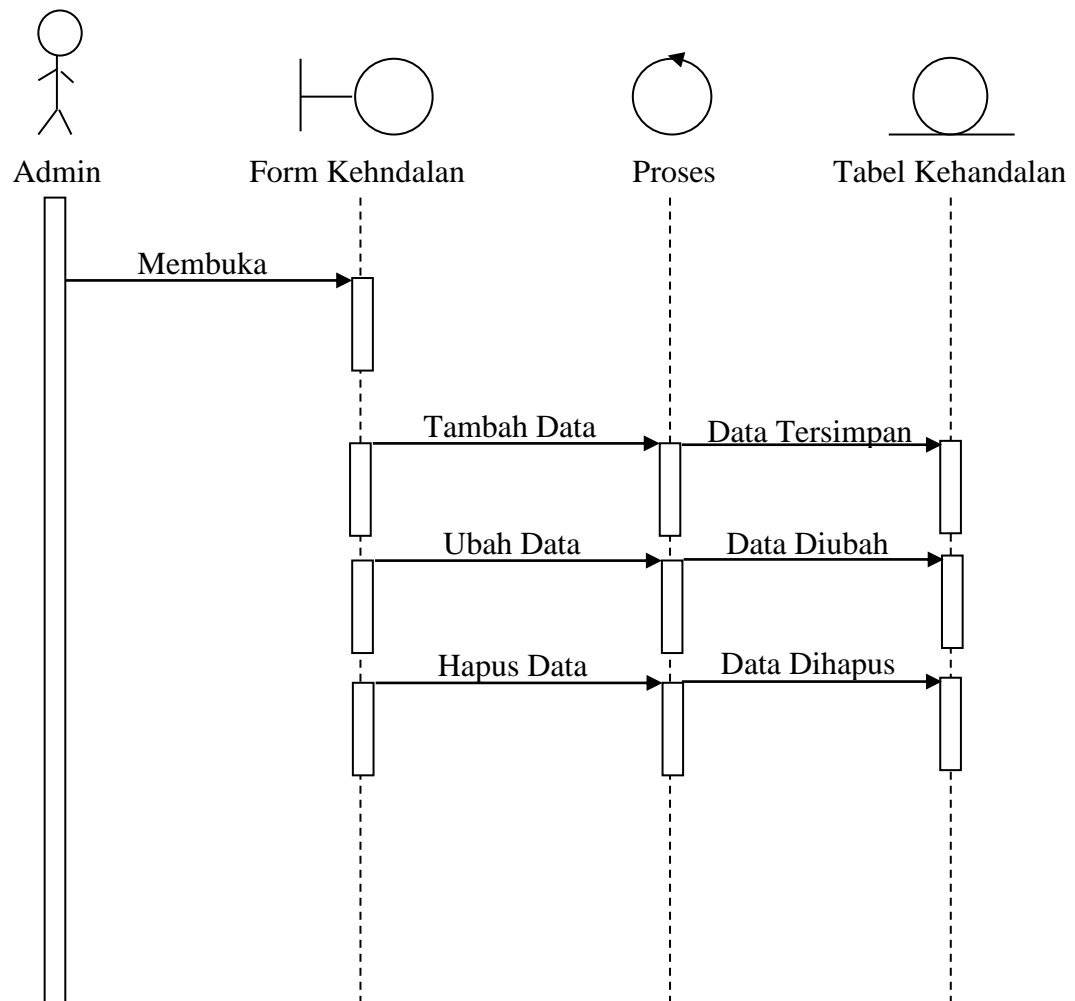


Gambar III.18. *Sequence Diagram* Jaminan

6. *Sequence Diagram* Kehandalan

Sequence diagram data Kehandalan dapat dilihat seperti pada gambar III.19.

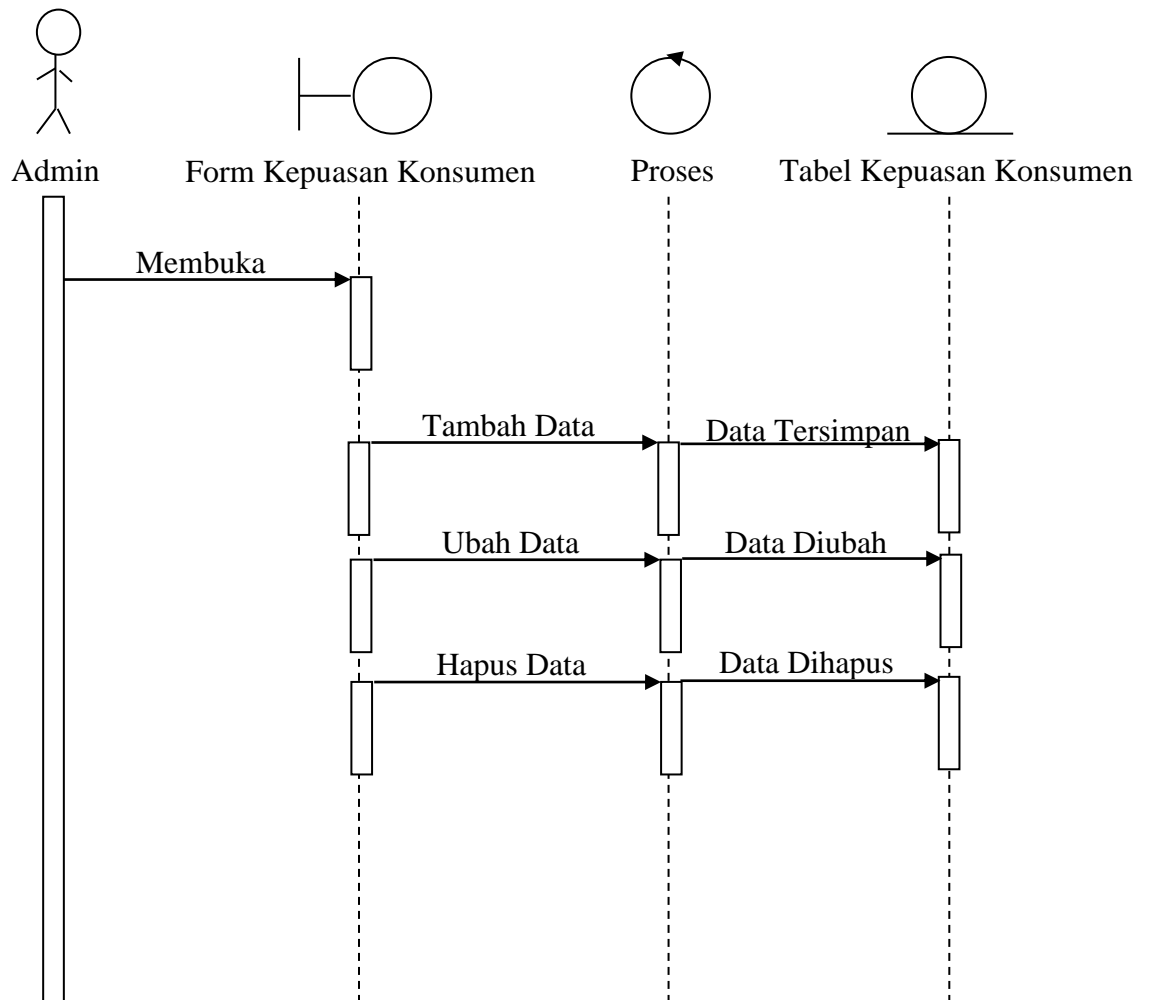
berikut :



Gambar III.19. *Sequence Diagram* Kehandalan

7. *Sequence Diagram* Transaksi Kepuasan Konsumen

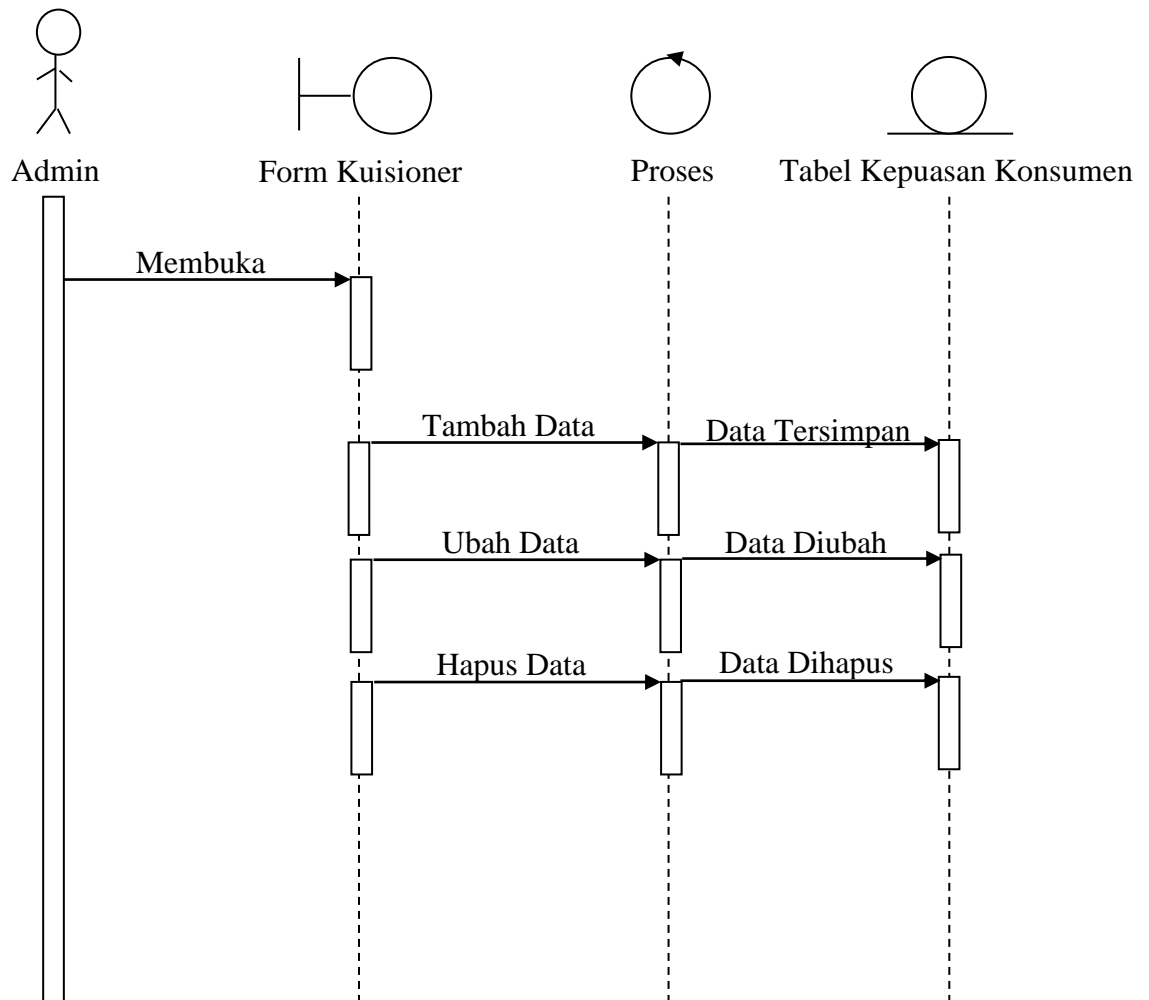
Sequence diagram Kepuasan Konsumen dapat dilihat seperti pada gambar III.20 berikut :



Gambar III.20. *Sequence Diagram* Transaksi Kepuasan Konsumen

8. *Sequence Diagram* Kuisisioner

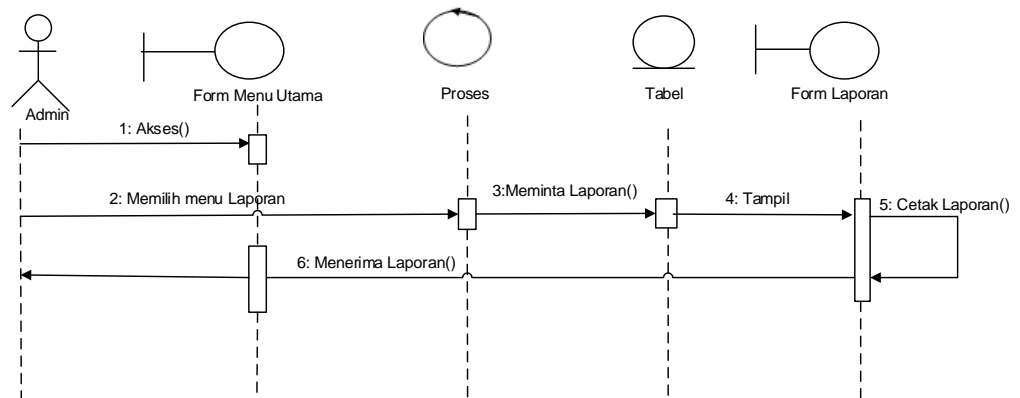
Sequence diagram Kuisisioner dapat dilihat seperti pada gambar III.21 berikut :



Gambar III.21. Sequence Diagram Kuisoner

9. Sequence Diagram Hasil

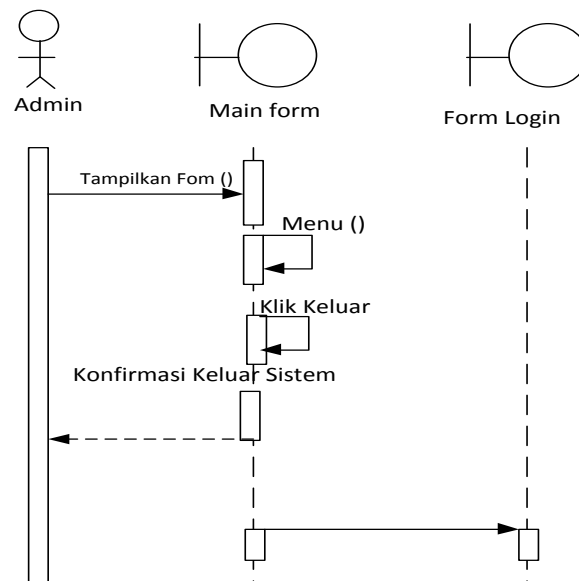
Sequence diagram hasil dapat dilihat seperti pada gambar III.22 berikut :



Gambar III.22. Sequence Diagram Hasil

10. Sequence Diagram Keluar

Sequence diagram Keluar dapat dilihat pada Gambar III.23. Sebagai berikut :



Gambar III.23. Sequence Diagram Keluar

III.3.5. Desain Database

1. Normalisasi

Tahap normalisasi ini bertujuan untuk menghilangkan masalah berupa ketidak konsistenan apabila dilakukannya proses manipulasi data seperti penghapusan, perubahan dan penambahan data sehingga data tidak ambigu.

a. Bentuk Tidak Normal

Bentuk tidak normal dari data kepuasan konsumen ditandai dengan adanya baris yang satu atau lebih atributnya tidak terisi, bentuk ini dapat dilihat pada tabel III.11 dibawah ini :

Tabel III.11. Data Kepuasan Konsumen Bentuk Tidak Normal

Kode	Tanggal	Nama_Pelanggan	Usia_Pelanggan	Hasil_Jawaban	Nilai_Jawaban

b. Bentuk Normal Pertama (1NF)

Bentuk normal pertama dari data kepuasan konsumen merupakan bentuk tidak normal yang atribut kosongnya diisi sesuai dengan atribut induk dari *record*-nya, bentuk ini dapat dilihat pada tabel III.2 di berikut ini :

Tabel III.12. Data Kepuasan Konsumen Bentuk 1NF

Kode	Tanggal	Nama_Pelanggan	Usia_Pelanggan	Hasil_Jawaban	Nilai_Jawaban

Kode	Pernyataan Bukti Fisik

c. Bentuk Normal Kedua (2NF)

Bentuk normal kedua dari data kepuasan konsumen merupakan bentuk normal pertama, dimana telah dilakukan pemisahan data sehingga tidak adanya

ketergantungan parsial. Setiap data memiliki kunci primer untuk membuat relasi antar data, bentuk ini dapat dilihat pada tabel III.13 berikut ini :

Tabel III.13. Data Kepuasan Konsumen Bentuk 2NF

Kode	Tanggal	Nama_Pelanggan	Usia_Pelanggan	Hasil_Jawaban	Nilai_Jawaban

Kode	Pernyataan Bukti Fisik

Kode	Pernyataan Daya Tanggp

d. Bentuk Normal Ketiga (3NF)

Bentuk normal ketiga dari data kepuasan konsumen merupakan bentuk normal kedua, dimana telah dilakukan pemisahan data sehingga tidak adanya ketergantungan parsial. Setiap data memiliki kunci primer untuk membuat relasi antar data, bentuk ini dapat dilihat pada tabel III.14 berikut ini :

Tabel III.14. Data Kepuasan Konsumen Bentuk 3NF

Kode	Tanggal	Nama_Pelanggan	Usia_Pelanggan	Hasil_Jawaban	Nilai_Jawaban

Kode	Pernyataan Bukti Fisik

Kode	Pernyataan Daya Tanggp

Kode	Pernyataan Empati

e. Bentuk Normal Keempat (4NF)

Bentuk normal keempat dari data kepuasan konsumen merupakan bentuk normal ketiga, dimana telah dilakukan pemisahan data sehingga tidak adanya ketergantungan parsial. Setiap data memiliki kunci primer untuk membuat relasi antar data, bentuk ini dapat dilihat pada tabel III.15 berikut ini :

Tabel III.15. Data Kepuasan Konsumen Bentuk 4NF

Kode	Tanggal	Nama_Pelanggan	Usia_Pelanggan	Hasil_Jawaban	Nilai_Jawaban

Kode	Pernyataan Bukti Fisik

Kode	Pernyataan Daya Tanggpp

Kode	Pernyataan Empati

Kode	Pernyataan Jaminan

f. Bentuk Normal Kelima (5NF)

Bentuk normal kelima dari data kepuasan konsumen merupakan bentuk normal keempat, dimana telah dilakukan pemisahan data sehingga tidak adanya ketergantungan parsial. Setiap data memiliki kunci primer untuk membuat relasi antar data, bentuk ini dapat dilihat pada tabel III.16 berikut ini :

Tabel III.16. Data Kepuasan Konsumen Bentuk 5NF

Kode	Tanggal	Nama_Pelanggan	Usia_Pelanggan	Hasil_Jawaban	Nilai_Jawaban

Kode	Pernyataan Bukti Fisik

Kode	Pernyataan Daya Tanggp

Kode	Pernyataan Empati

Kode	Pernyataan Jaminan

Kode	Pernyataan Kehandalan

2. Desain Tabel

Setelah melakukan tahap normalisasi, maka tahap selanjutnya yang dikerjakan yaitu merancang struktur tabel pada basis data sistem yang akan dibuat, berikut ini merupakan rancangan struktur tabel tersebut:

1. Struktur Tabel *Login*

Tabel *Login* digunakan untuk menyimpan data *Login* selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.14 di bawah ini :

Nama Database : pelayanan

Nama Tabel : login

Primary Key : Id

Tabel III.14. Tabel Login

Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
Kode	Int	-	Kode Pencarian
Sandi	Varchar	50	Sandi Admin

2. Struktur Tabel Bukti Fisik

Tabel Bukti Fisik digunakan untuk menyimpan data Bukti Fisik selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.15 di bawah ini :

Nama Database : pelayanan

Nama Tabel : bukti_fisik

Primary Key : kode

Tabel III.15. Tabel Bukti Fisik

Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
Kode	Int	-	Kode Pencarian
Pernyataan	Text	-	Pernyataan Bukti Fisik

3. Struktur Tabel Daya Tanggap

Tabel Daya Tanggap digunakan untuk menyimpan data Daya Tanggap, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.16 di bawah ini :

Nama Database : pelayanan

Nama Tabel : daya_tanggap

Tabel III.16. Tabel Daya Tanggap

Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
Kode	Int	-	Kode Pencarian
Pernyataan	Text	-	Pernyataan Daya Tanggap

4. Struktur Tabel Empati

Tabel Empati digunakan untuk menyimpan data Empati, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.17 di bawah ini :

Nama Database : pelayanan

Nama Tabel : empati

Tabel III.17. Tabel Empati

Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
Kode	Int	-	Kode Pencarian
Pernyataan	Varchar	50	Pernyataan Empati

5. Struktur Tabel Jaminan

Tabel Jaminan digunakan untuk menyimpan data Jaminan, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.18 di bawah ini :

Nama Database : pelayanan

Nama Tabel : jaminan

Tabel III.18. Tabel Jaminan

Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
Kode	Int	-	Kode Pencarian
Pernyataan	Varchar	50	Pernyataan Jaminan

6. Struktur Tabel Kehandalan

Tabel Jaminan digunakan untuk menyimpan data Jaminan, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.19 di bawah ini :

Nama Database : pelayanan

Nama Tabel : kehandalan

Tabel III.19. Tabel Kehandalan

Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
Kode	Int	10	Kode Pencarian
Pernyataan	Varchar	50	Pernyataan Kehandalan

7. Struktur Tabel Kepuasan Konsumen

Tabel Kepuasan Konsumen digunakan untuk menyimpan data kepuasan konsumen, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.20 di bawah ini :

Nama Database : pelayanan

Nama Tabel : kepuasan_konsumen

Tabel III.20. Tabel Kepuasan Konsumen

Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
Kode	Int	-	Kode Pencarian

Tanggal	Varchar	30	Tanggal Penyimpanan
Nama_Pelanggan	Varchar	50	Nama Pelanggan
Usia_Pelanggan	Varchar	10	Usia Pelanggan
Hasil_Jawaban	Varchar	20	Hasil Jawaban
Nilai_Jawaban	Varchar	20	Nilai Jawaban

III.3.6. Desain *User Interface*

Perancangan *User Interface* merupakan masukan yang penulis rancang guna lebih memudahkan dalam *entry* data. *Entry* data yang dirancang akan lebih mudah dan cepat dan meminimalisir kesalahan penulisan dan memudahkan penelitian. Perancangan *User Interface* yang dirancang adalah sebagai berikut :

1. Rancangan *Form Login*

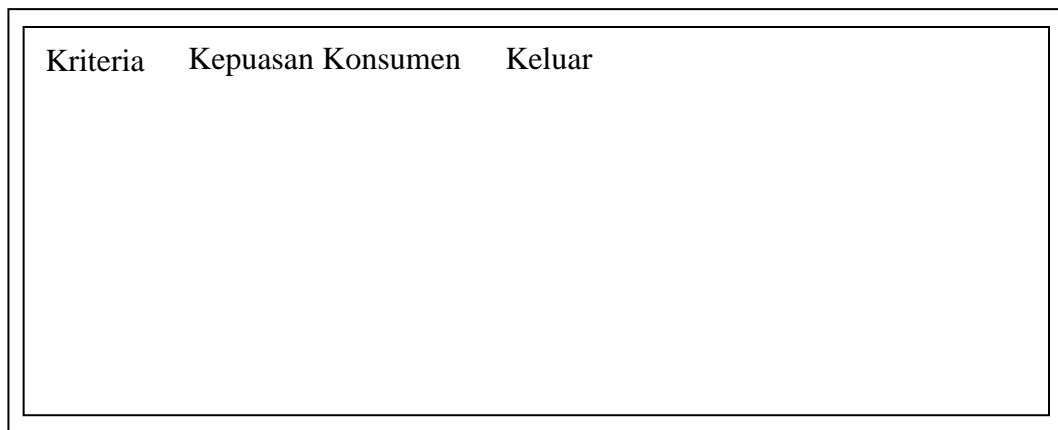
Rancangan *form login* berfungsi untuk verifikasi pengguna yang berhak menggunakan sistem. Adapun rancangan form login dapat dilihat pada gambar III.24. sebagai berikut :

Login	
	LOGIN
Pengguna	<input type="text"/>
Sandi	<input type="text"/>
	<input type="button" value="OK"/>
	UBAH SANDI
Sandi Lama	<input type="text"/>
Sandi Baru	<input type="text"/>
	<input type="button" value="OK"/>

Gambar III.24. Rancangan *Form Login*

2. Rancangan *Form* Menu Utama

Rancangan *Form* Menu Utama dari Aplikasi Kepuasan Konsumen dapat di lihat pada Gambar III.25.

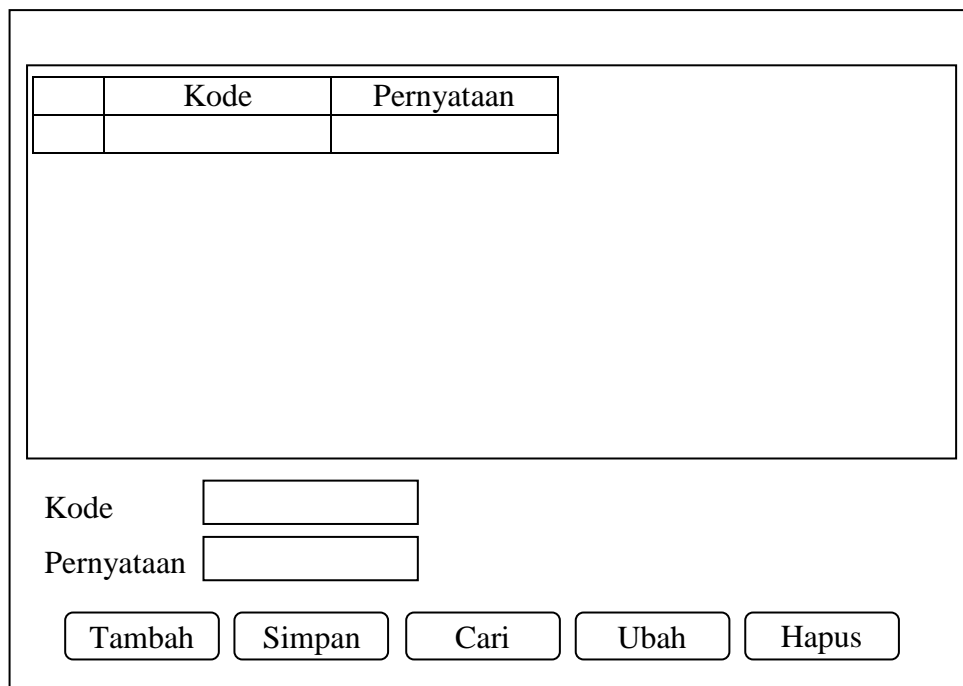


A rectangular frame containing the text "Kriteria", "Kepuasan Konsumen", and "Keluar" arranged horizontally from left to right.

Gambar III.25. Rancangan *Form* Menu Utama

3. Rancangan *Form* Bukti Fisik

Rancangan *Form* Bukti Fisik dari Aplikasi Kepuasan Konsumen dapat di lihat pada Gambar III.26.



A rectangular frame containing a table and form elements. The table has two columns: "Kode" and "Pernyataan". Below the table are two input fields labeled "Kode" and "Pernyataan". At the bottom are five buttons: "Tambah", "Simpan", "Cari", "Ubah", and "Hapus".

	Kode	Pernyataan

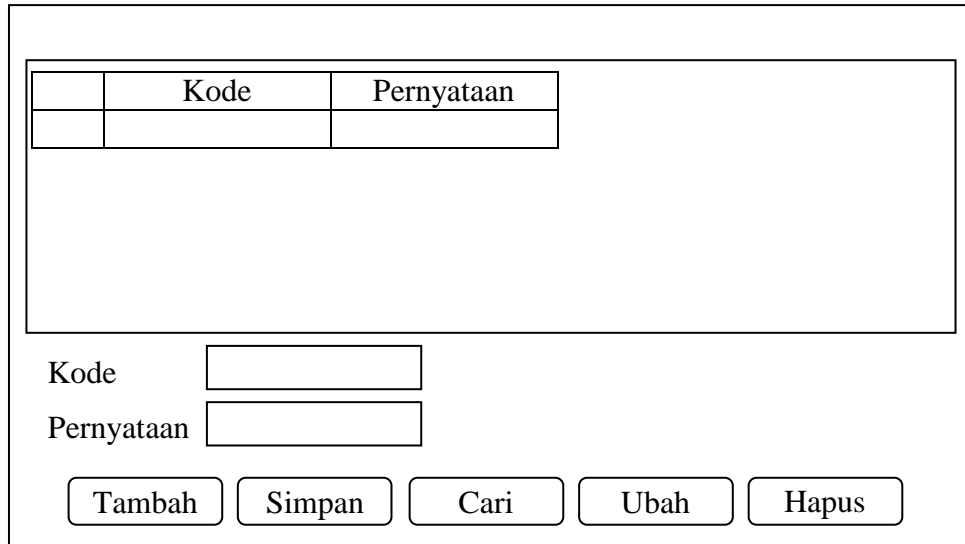
Kode

Pernyataan

Gambar III.26. Rancangan *Form* Bukti Fisik

4. Rancangan *Form* Daya Tanggap

Rancangan *Form* Daya Tanggap dari Aplikasi Kepuasan Konsumen dapat di lihat pada Gambar III.27.



The image shows a wireframe for a 'Form Daya Tanggap' (Response Form). It features a table with two columns: 'Kode' and 'Pernyataan'. Below the table are two input fields, one for 'Kode' and one for 'Pernyataan'. At the bottom, there are five buttons: 'Tambah', 'Simpan', 'Cari', 'Ubah', and 'Hapus'.

	Kode	Pernyataan

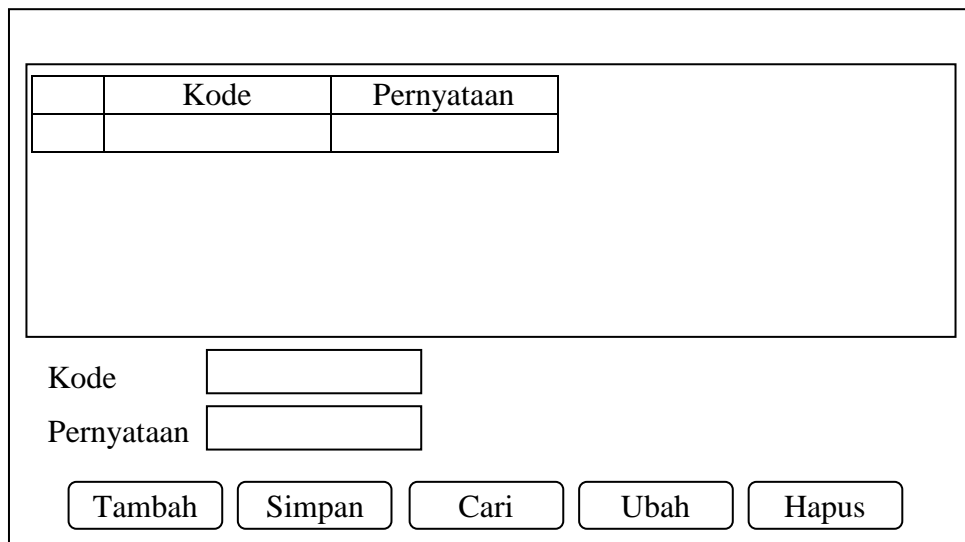
Kode

Pernyataan

Gambar III.27. Rancangan *Form* Daya Tanggap

5. Rancangan *Form* Empati

Rancangan *Form* Empati dari Aplikasi Kepuasan Konsumen dapat di lihat pada Gambar III.28.



The image shows a wireframe for a 'Form Empati' (Empathy Form). It features a table with two columns: 'Kode' and 'Pernyataan'. Below the table are two input fields, one for 'Kode' and one for 'Pernyataan'. At the bottom, there are five buttons: 'Tambah', 'Simpan', 'Cari', 'Ubah', and 'Hapus'.

	Kode	Pernyataan

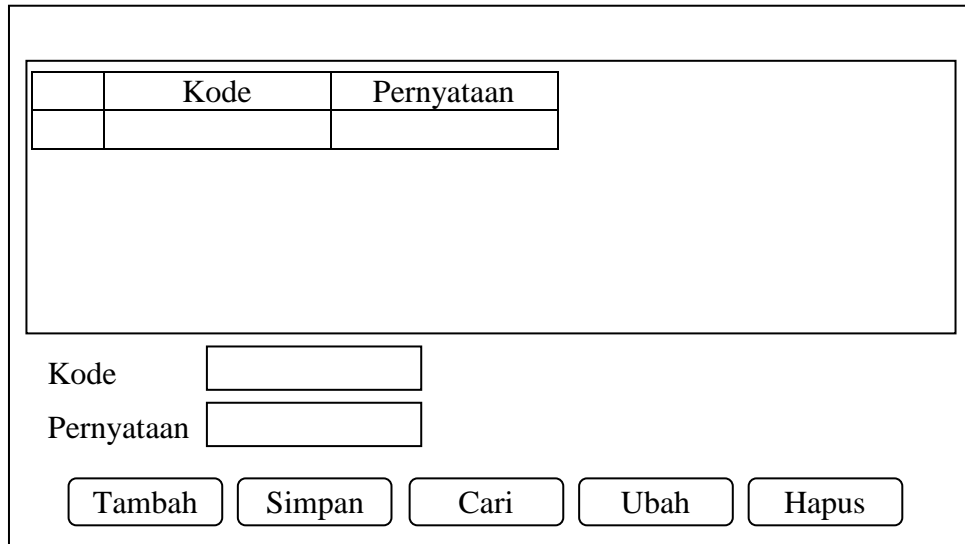
Kode

Pernyataan

Gambar III.28. Rancangan *Form* Empati

6. Rancangan *Form* Jaminan

Rancangan *Form* Jaminan dari Aplikasi Kepuasan Konsumen dapat di lihat pada Gambar III.29.



The image shows a wireframe for a 'Form Jaminan' (Warranty Form). It features a table with two columns: 'Kode' and 'Pernyataan'. Below the table are two input fields, one for 'Kode' and one for 'Pernyataan'. At the bottom, there are five buttons: 'Tambah', 'Simpan', 'Cari', 'Ubah', and 'Hapus'.

	Kode	Pernyataan

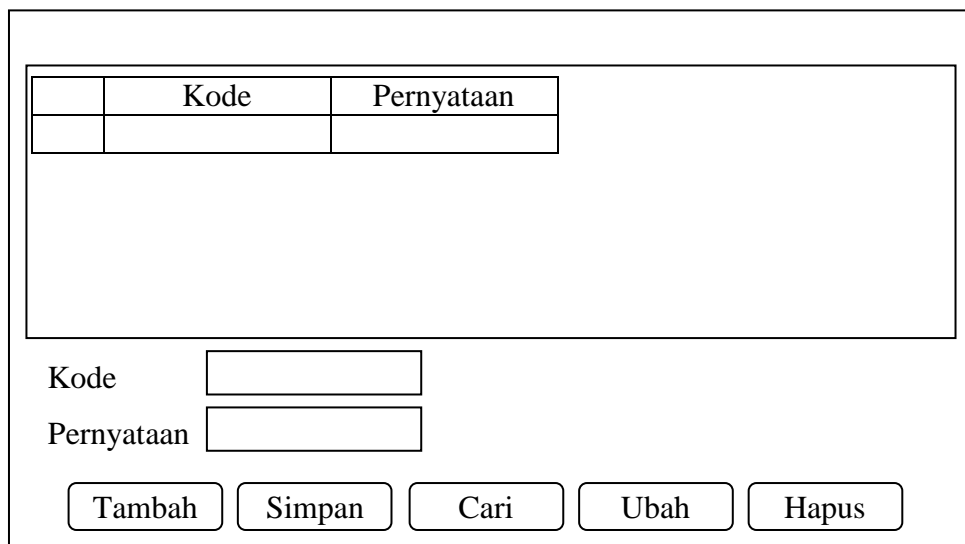
Kode

Pernyataan

Gambar III.29. Rancangan *Form* Jaminan

7. Rancangan *Form* Kehandalan

Rancangan *Form* Kehandalan dari Aplikasi Kepuasan Konsumen dapat di lihat pada Gambar III.30.



The image shows a wireframe for a 'Form Kehandalan' (Warranty Form). It features a table with two columns: 'Kode' and 'Pernyataan'. Below the table are two input fields, one for 'Kode' and one for 'Pernyataan'. At the bottom, there are five buttons: 'Tambah', 'Simpan', 'Cari', 'Ubah', and 'Hapus'.

	Kode	Pernyataan

Kode

Pernyataan

Gambar III.30. Rancangan *Form* Kehandalan

8. Rancangan *Form* Kepuasan Konsumen

Rancangan *Form* Kepuasan Konsumen dari Aplikasi Kepuasan Konsumen dapat di lihat pada Gambar III.31.

	Kode	Tanggal	Nama Pelanggan	Usia Pelanggan

Kod	<input type="text"/>	
Tangga	<input type="text"/>	
Nama	<input type="text"/>	
Usia	<input type="text"/>	
Hasil Jawaban	<input type="text"/>	<input type="button" value="Tanya"/>
Nilai Jawaban	<input type="text"/>	

<input type="button" value="Tambah"/>	<input type="button" value="Simpan"/>	<input type="button" value="Cari"/>	<input type="button" value="Ubah"/>	<input type="button" value="Hapu"/>
---------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

Gambar III.31. Rancangan *Form* Kepuasan Konsumen