



BAB IV
HASIL DAN UJI COBA

BAB IV

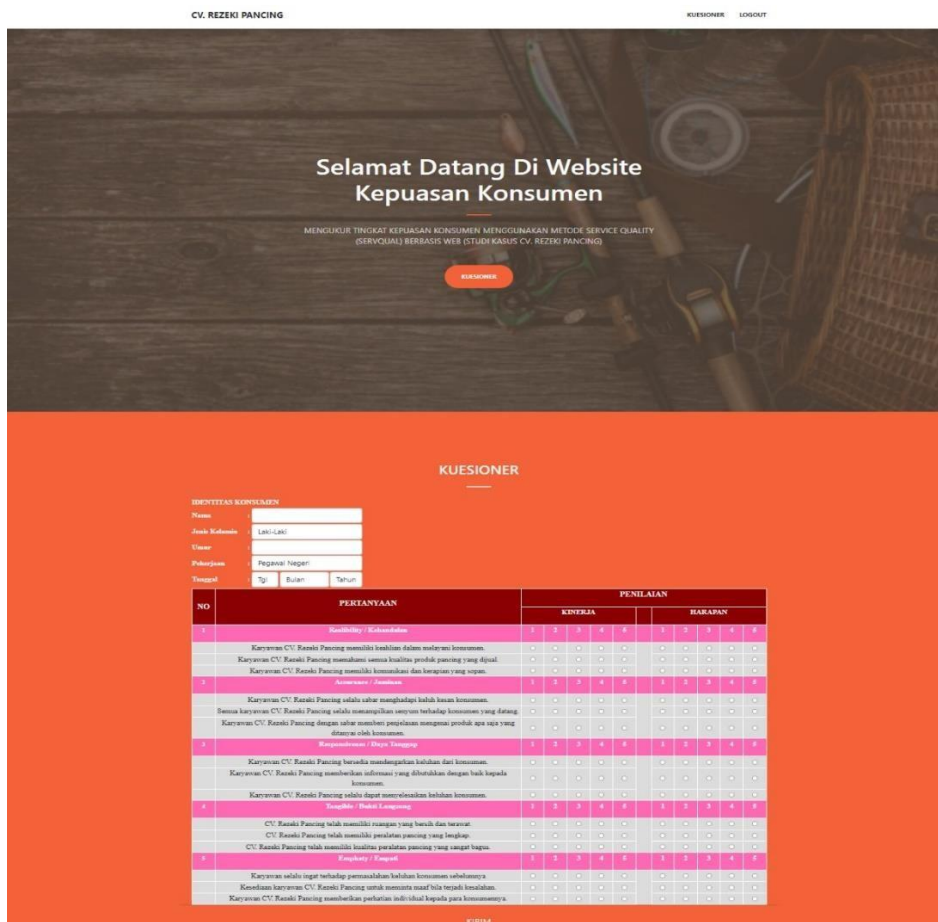
HASIL DAN UJI COBA

IV.1. Hasil Tampilan Aplikasi

IV.1.1. Tampilan Aplikasi Untuk Konsumen

1. Tampilan Menu Utama

Tampilan ini merupakan tampilan menu utama. Halaman ini berisi penginputan data diri konsumen dan pengisian kuesioner. Tampilan ini dapat dilihat pada Gambar IV.1. berikut ini:

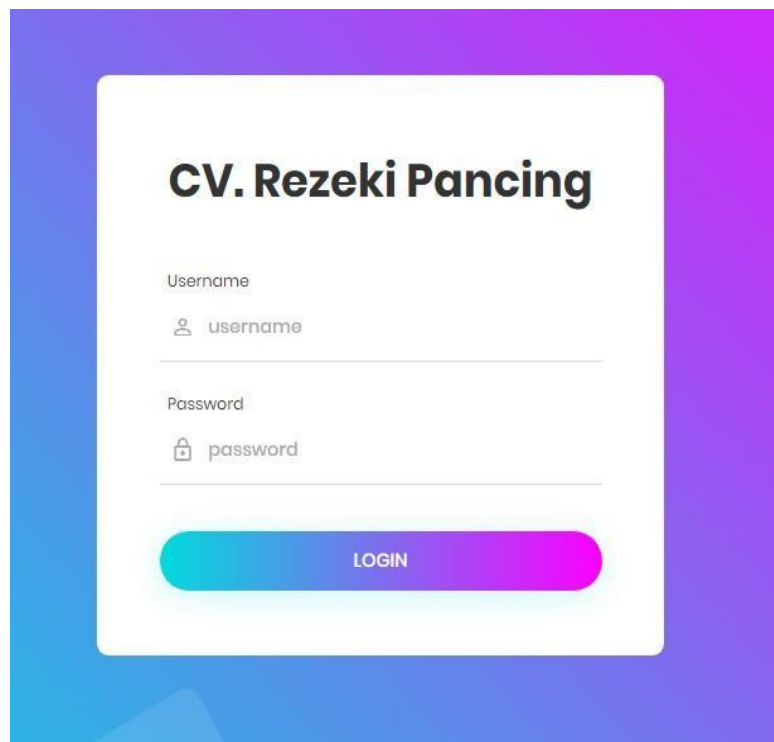


Gambar IV.1. Tampilan Menu Utama

IV.1.2. Tampilan Aplikasi Untuk Admin

1. Tampilan Menu *Login*

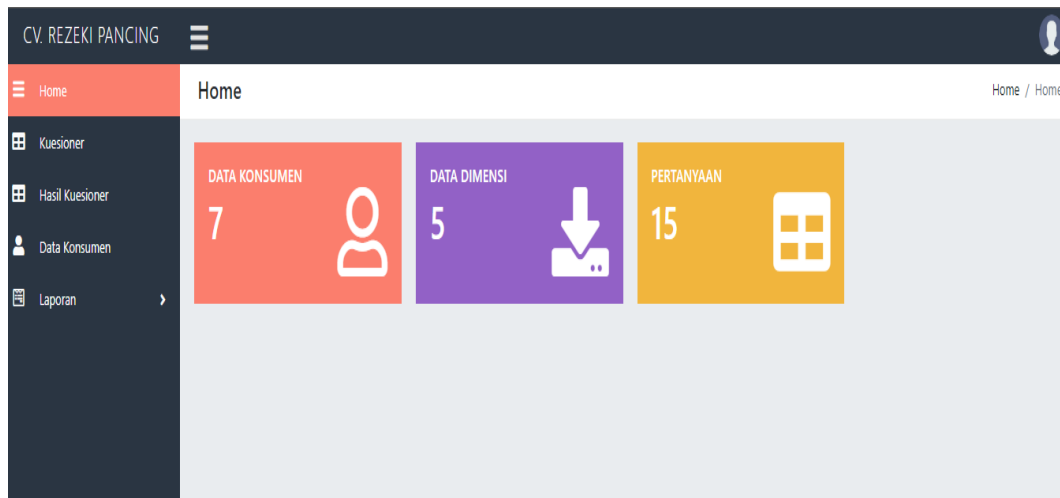
Tampilan ini merupakan tampilan menu *login*. Halaman ini berisi *username* dan *password* yang akan diisi oleh *admin* saat mengakses aplikasi. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.2. berikut ini:



Gambar IV.2. Tampilan *Login*

2. Tampilan Menu *Home*

Tampilan ini merupakan tampilan menu *home*. Halaman ini merupakan tampilan halaman utama *admin* setelah melakukan *login*. Halaman ini berisikan data konsumen, data dimensi, data pertanyaan, data laporan dan *logout*. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.3. berikut ini:



Gambar IV.3. Tampilan Menu Home

3. Tampilan Menu Kuesioner

Tampilan ini merupakan tampilan menu kuesioner. Halaman ini berisi data kuesioner. Halaman ini, *admin* bisa menambah, mengedit, menghapus data dimensi dan pertanyaan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.4. berikut ini:

NO	PERTANYAAN	JAWABAN									
		PERSEPSI					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Reallibility / Kehandalan										
	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki keahlian dalam melayani konsumen.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Karyawan CV. Rezeki Pancing memahami semua kualitas produk pancing yang dijual.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Assurance / Jaminan										
	Karyawan CV. Rezeki Pancing selalu sabar menghadapi keluhan konsumen.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Semua karyawan CV. Rezeki Pancing selalu menampilkan senyum terhadap konsumen yang datang.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Karyawan CV. Rezeki Pancing dengan sabar memberi penjelasan mengenai produk apa saja yang ditanyai oleh konsumen.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Responsiveness / Daya Tanggap										
	Karyawan CV. Rezeki Pancing bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Gambar IV.4. Tampilan Menu Kuesioner

4. Tampilan Menu Hasil Perhitungan Kuesioner

Tampilan ini merupakan tampilan hasil perhitungan kuesioner. Halaman ini berisi data yang diisi oleh konsumen. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.5. berikut ini:

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KINERJA					Rata-Rata	HARAPAN					Rata-Rata
			1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	Tangible / Bukti Langsung	CV. Rezeki Pancing telah memiliki ruangan yang bersih dan terawat.	0	0	0	0	7	5,00	7	0	0	0	0	1,00
2	Tangible / Bukti Langsung	CV. Rezeki Pancing telah memiliki peralatan pancing yang lengkap.	0	0	0	0	7	5,00	7	0	0	0	0	1,00
3	Tangible / Bukti Langsung	CV. Rezeki Pancing telah memiliki kualitas peralatan pancing yang sangat bagus.	0	0	0	0	7	5,00	7	0	0	0	0	1,00
4	Realibility / Kehandalan	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki keahlian dalam melayani konsumen.						0,00						0,00
5	Realibility / Kehandalan	Karyawan CV. Rezeki Pancing memahami semua kualitas produk pancing yang dijual.						0,00						0,00
6	Realibility / Kehandalan	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.						0,00						0,00
7	Responsivenes / Daya Tanggap	Karyawan CV. Rezeki Pancing bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.						0,00						0,00
8	Responsivenes / Daya Tanggap	Karyawan CV. Rezeki Pancing memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.						0,00						0,00
9	Responsivenes / Daya Tanggap	Karyawan CV. Rezeki Pancing selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen.						0,00						0,00
10	Assurance / Jaminan	Karyawan CV. Rezeki Pancing selalu sabar menghadapi keluh kesan						0,00						0,00

Gambar IV.5. Tampilan Menu Hasil Perhitungan Kuesioner

5. Tampilan Menu Hasil Perhitungan Servqual

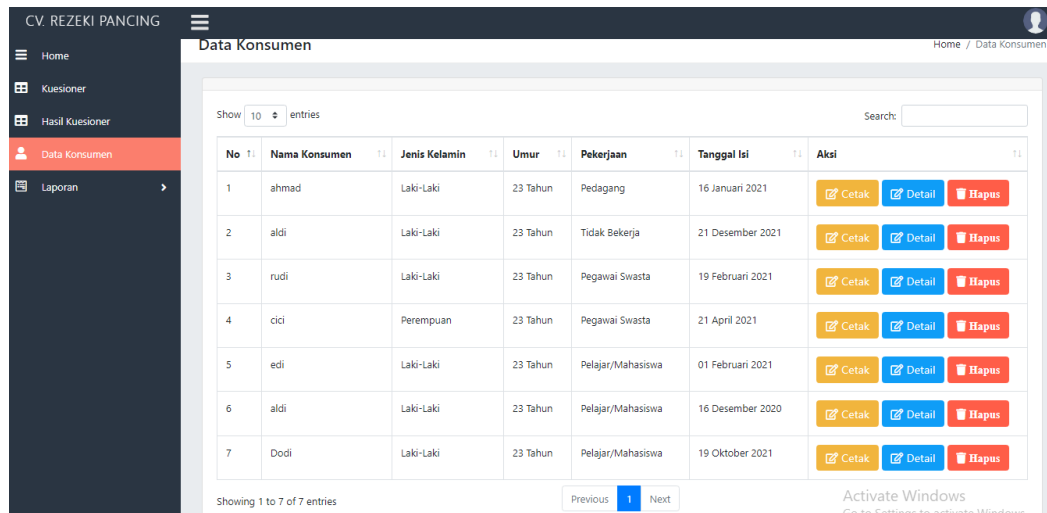
Tampilan ini merupakan tampilan hasil perhitungan servqual. Halaman ini berisi data yang diisi oleh konsumen. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.6. berikut ini:

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KINERJA	HARAPAN	NILAI GAP
1	Tangible / Bukti Langsung	CV. Rezeki Pancing telah memiliki ruangan yang bersih dan terawat.	5,00	1,00	4,00
2	Tangible / Bukti Langsung	CV. Rezeki Pancing telah memiliki peralatan pancing yang lengkap.	5,00	1,00	4,00
3	Tangible / Bukti Langsung	CV. Rezeki Pancing telah memiliki kualitas peralatan pancing yang sangat bagus.	5,00	1,00	4,00
4	Realibility / Kehandalan	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki keahlian dalam melayani konsumen.	0,00	0,00	0,00
5	Realibility / Kehandalan	Karyawan CV. Rezeki Pancing memahami semua kualitas produk pancing yang dijual.	0,00	0,00	0,00
6	Realibility / Kehandalan	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	0,00	0,00	0,00
7	Responsivenes / Daya Tanggap	Karyawan CV. Rezeki Pancing bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.	0,00	0,00	0,00
8	Responsivenes / Daya Tanggap	Karyawan CV. Rezeki Pancing memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.	0,00	0,00	0,00
9	Responsivenes / Daya Tanggap	Karyawan CV. Rezeki Pancing selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen.	0,00	0,00	0,00
10	Assurance / Jaminan	Karyawan CV. Rezeki Pancing selalu sabar menghadapi keluh kesan konsumen.	0,00	0,00	0,00
11	Assurance / Jaminan	Semua karyawan CV. Rezeki Pancing selalu menampilkan senyum terhadap konsumen yang datang.	0,00	0,00	0,00
12	Assurance / Jaminan	Karyawan CV. Rezeki Pancing dengan sabar memberi penjelasan mengenai produk apa saja yang ditawarkan oleh konsumen.	0,00	0,00	0,00
13	Empathy / Empati	Karyawan selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan konsumen sebelumnya.	0,00	0,00	0,00
14	Empathy / Empati	Kesediaan karyawan CV. Rezeki Pancing untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	0,00	0,00	0,00
15	Empathy / Empati	Karyawan CV. Rezeki Pancing memberikan perhatian individual kepada para konsumennya.	0,00	0,00	0,00
Total Rata-Rata			5,00	1,00	4,00
Total			5,00	1,00	4,00

Gambar IV.6. Tampilan Menu Hasil Perhitungan Servqual

6. Tampilan Menu Data Konsumen

Tampilan ini merupakan tampilan data konsumen. Halaman ini berisi data konsumen. Halaman ini, *admin* bisa menambah, mengedit, menghapus data konsumen. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.7. berikut ini:



Gambar IV.7. Tampilan Menu Data Konsumen

7. Tampilan Menu Laporan

Tampilan ini merupakan tampilan laporan. Halaman ini berisi data laporan kuesioner. Halaman ini, *admin* bisa mencetak data laporan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.8. berikut ini:

CV. REZEKI PANCING
LAPORAN HASIL PERHITUNGAN KUESIONER

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KONSENTRASI					Rata-Rata	HARAPAN					Rata-Rata	
			1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
1	Tanggung Jawab	CV Rezeki Pancing telah memiliki rencana yang berisi dan terawat.	0	0	13	59	8	3,94	0	0	1	55	21	3	3,33
2	Tanggung Jawab	CV Rezeki Pancing telah memiliki rencana pemasaran yang lengkap.	0	0	7	49	24	4,21	0	0	0	22	47	11	3,86
3	Tanggung Jawab	CV Rezeki Pancing telah memiliki kriteria pemilihan pemasok yang sangat bagus.	0	0	5	49	24	4,24	0	0	0	22	44	13	3,58
4	Keabsahan / Keabsahan	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki keahlian dalam melayani konsumen.	0	0	31	36	13	3,78	0	1	27	36	16	3,84	
5	Keabsahan / Keabsahan	Karyawan CV. Rezeki Pancing memahami semua kualitas produk pemasok yang dijual.	0	0	18	43	19	4,01	0	0	24	39	17	3,91	
6	Keabsahan / Keabsahan	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki komunikasi dan kerapian yang bagus.	0	0	22	46	12	3,88	0	0	27	37	16	3,56	
7	Responsivitas / Daya Tanggap	Karyawan CV. Rezeki Pancing bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.	0	0	18	52	10	3,90	0	1	53	22	4	3,36	
8	Responsivitas / Daya Tanggap	Karyawan CV. Rezeki Pancing memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.	0	0	6	54	20	4,18	0	0	25	51	4	3,74	
9	Responsivitas / Daya Tanggap	Karyawan CV. Rezeki Pancing selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen.	0	0	8	43	29	4,26	0	0	32	38	10	3,73	
10	Assurance / Jaminan	Karyawan CV. Rezeki Pancing selalu selalu menghadapi keluhan konsumen.	0	0	24	49	5	3,74	0	1	53	25	1	3,33	
11	Assurance / Jaminan	Semua karyawan CV. Rezeki Pancing selalu menampilkan senyum terhadap konsumen yang datang.	0	0	6	45	29	4,20	0	0	22	51	7	3,81	
12	Assurance / Jaminan	Karyawan CV. Rezeki Pancing dengan sabar memberi penjelasan mengenai produk apa saja yang ditawarkan oleh konsumen.	0	0	5	44	31	4,33	0	0	22	44	14	3,90	
13	Empathy / Empati	Karyawan selalu sangat terhadap permasalahan keluhan konsumen sebelumnya.	0	0	17	54	9	3,90	0	0	48	29	3	3,44	
14	Empathy / Empati	Kesediaan karyawan CV. Rezeki Pancing untuk menerima maaf bila terjadi kesalahan.	0	0	5	53	22	4,21	0	0	18	57	5	3,84	
15	Empathy / Empati	Karyawan CV. Rezeki Pancing memberikan perhatian individual kepada para konsumennya.	0	0	10	38	32	4,28	0	0	27	43	10	3,79	
Total Rata-Rata			0	0	197	714	189	3,91	0	4	478	294	134	3,61	

Gambar IV.8. Tampilan Menu Laporan

IV.2. Uji Coba Hasil

Uji coba terhadap aplikasi bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi sudah berada pada kondisi siap untuk digunakan, alat yang digunakan untuk melakukan pengujian aplikasi yaitu dengan menggunakan:

1. Laptop dengan spesifikasi sebagai berikut:
 - a. *RAM 4GB*
 - b. *HDD 1TB*
 - c. *AMD A9-9425 RADEON R5, 5 COMPUTE CORES 2C+3G*
 - d. *Operating System Windows 10*
2. Perangkat lunak (*Software*) dengan spesifikasi sebagai berikut:
 - a. *MySQL*
 - b. *Macromedia Dreamweaver 8*
 - c. *Notepad*
3. Pengujian Aplikasi:
 - a. *Tampilan Sistem*
 - b. *Informasi data yang dihasilkan oleh sistem*
 - c. *Tampilan laporan data perhitungan kuesioner, data perhitungan servqual dan data konsumen.*

IV.2.1. Skenario Pengujian

Pada perancangan aplikasi Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Servqual ini, penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database*

MySQL. Pengujian aplikasi ini menggunakan *black box testing* seperti pada tabel berikut ini:

Tabel IV.1. Skenario Pengujian Admin (Black Box Testing)

Form Uji	Skenario Uji	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian
Pengujian Login (Admin)			
<i>Login</i>	Memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i> dengan benar	Sistem akan menerima akses <i>login</i> kemudian langsung menampilkan halaman utama <i>admin</i>	<i>Valid</i>
	Memasukkan <i>Username</i> dan <i>Password</i> dengan salah	Sistem akan menolak akses <i>login</i>	<i>Valid</i>
Pengujian Data Kuesioner (Admin)			
Data Kuesioner	Komponen yang diuji adalah tambah data pada halaman data pertanyaan dan data dimensi	Data yang diinput akan tampil pada halaman data pertanyaan dan data dimensi	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi edit data dengan mengklik tombol edit	Sistem akan merubah data yang telah diubah	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus	Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus	<i>Valid</i>
Pengujian Data Hasil Kuesioner (Admin)			

Data Hasil Kuesioner	Komponen yang diuji adalah hasil perhitungan kuesioner dan hasil perhitungan servqual	Sistem akan menampilkan data hasil perhitungan kuesioner dan data hasil perhitungan servqual	<i>Valid</i>
Pengujian Data Konsumen (Admin)			
Data Konsumen	Komponen yang diuji adalah cetak data pada halaman data konsumen	Data yang dicetak akan menampilkan laporan kuesioner	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi detail data dengan mengklik tombol detail	Sistem akan menampilkan data laporan kuesioner	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus	Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus	<i>Valid</i>

Tabel IV.2. Skenario Pengujian Konsumen (Black Box Testing)

Form Uji	Skenario Uji	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian
Pengujian Menu Utama (Konsumen)			
Menu Utama	Pengujian Menu Utama	Sistem akan menampilkan kuesioner yang siap di isi oleh konsumen	<i>Valid</i>

	Pengujian aksi kirim dengan mengklik tombol kirim	Sistem akan menyimpan data yang diinput oleh konsumen ke <i>database</i>	<i>Valid</i>
--	---	--	--------------

IV.2.2. Hasil Pengujian

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

1. Dari hasil pengujian berdasarkan informasi yang diperoleh, *Admin* yang mengelola data kuesioner, data hasil kuesioner, data konsumen dan data laporan.
2. Konsumen bisa melakukan penginputan data kuesioner pada sistem pengukuran kepuasan konsumen yang dibuat.
3. Antarmuka yang sederhana dapat mempermudah *Admin* melihat dan cetak laporan data kuesioner yang telah diinput oleh konsumen.

IV.2.3. Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi

Adapun beberapa kelebihan aplikasi yang penulis buat adalah sebagai berikut:

1. Tampilan sistem yang menarik dan mudah dipahami
2. Tampilan data kuesioner, laporan kuesioner, data konsumen dan laporan dapat dihapus, diedit dan ditambah langsung dari aplikasi *web* oleh *admin* tanpa mengubah dari *database*.

Adapun kekurangan aplikasi yang penulis buat adalah sebagai berikut:

1. Dibutuhkan pengembangan aplikasi kedepannya agar lebih menarik, efisien dan efektif.

