



BAB III
ANALISIS DAN DESAIN SISTEM

BAB III

ANALISA DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisa Masalah

Saat ini CV. Rezeki Pancing belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen, sehingga toko belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang toko berikan. Toko hanya melihat kepuasan konsumen berdasarkan minat konsumen pada saat mengunjungi toko.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, CV. Rezeki Pancing sangat membutuhkan sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen. Sistem yang dipakai dalam penelitian ini yaitu dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh konsumen.

III.2. Penerapan Metode

Metode Servqual merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Tangible* (Fasilitas Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan Kepastian), dan *Empaty* (Empati).

1. Studi Kasus

CV. Rezeki Pancing ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan menerapkan metode *Service Quality* (servqual) akan membantu dalam

pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Menganalisis tiap-tiap variabel yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Variabel kualitas pelayanan yang tercakup ke dalam lima dimensi *Servqual*, yaitu *Tangible* (Fasilitas Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan Kepastian) dan *Empaty* (Empati). Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap tingkat kepuasan konsumen pada CV. Rezeki Pancing.

2. Identifikasi Responden

Gambaran umum responden diperoleh dari data kuesioner yang telah diisi konsumen. Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan konsumen dari 80 responden pada CV. Rezeki Pancing dapat dilihat pada Tabel III.1.

Tabel III.1. Identifikasi Konsumen

No.	Data Konsumen	Kelompok	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	73 Orang	91,25
		Perempuan	7 Orang	8,75
2	Umur	20-25	9 Orang	11,25
		26-35	24 Orang	30
		36 – keatas	47 Orang	58,75
3	Pekerjaan	Pegawai Negeri	26 Orang	32,5
		Pegawai Swasta	25 Orang	31,25
		Pedagang	18 Orang	22,5
		Pelajar/Mahasiswa	7 Orang	8,75
		Tidak Bekerja	4 Orang	5

3. Hasil Jawaban Responden

Diawali dengan perhitungan jawaban responden terhadap kepuasan konsumen dikumpulkan dari 80 responden dilihat dari Tabel.III.2.

Tabel III.2. Hasil Jawaban Seluruh Responden

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN									
		KINERJA					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A.	Tangible / Bukti Langsung										
1	CV. Rezeki Pancing telah memiliki ruangan yang bersih dan terawat.	0	0	13	59	8	0	1	55	21	3
2	CV. Rezeki Pancing telah memiliki peralatan pancing yang lengkap.	0	0	7	49	24	0	0	22	47	11
3	CV. Rezeki Pancing telah memiliki kualitas peralatan pancing yang sangat bagus.	0	0	5	49	26	0	0	23	44	13
B.	Reliability / Keandalan										
1	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki keahlian dalam melayani konsumen.	0	0	31	36	13	0	1	27	36	16
2	Karyawan CV. Rezeki Pancing memahami semua kualitas produk pancing yang dijual.	0	0	18	43	19	0	0	24	39	17
3	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	0	0	22	46	12	0	0	27	37	16
C.	Responsiveness / Daya Tanggap										
1	Karyawan CV. Rezeki Pancing bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.	0	0	18	52	10	0	1	53	22	4
2	Karyawan CV. Rezeki Pancing memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.	0	0	6	54	20	0	0	25	51	4
3	Karyawan CV. Rezeki Pancing selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen.	0	0	8	43	29	0	0	32	38	10
D.	Assurance / Jaminan Kepastian										
1	Karyawan CV. Rezeki Pancing selalu sabar menghadapi keluhan konsumen.	0	0	26	49	5	0	1	53	25	1
2	Semua karyawan CV. Rezeki Pancing selalu menampilkan senyum terhadap konsumen yang datang.	0	0	6	45	29	0	0	22	51	7
3	Karyawan CV. Rezeki Pancing dengan sabar memberi penjelasan mengenai produk apa saja yang ditanyai oleh konsumen.	0	0	5	44	31	0	0	22	44	14
E.	Empathy / Empati										
1	Karyawan selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan konsumen sebelumnya.	0	0	17	54	9	0	0	48	29	3
2	Kesediaan karyawan CV. Rezeki Pancing untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	0	0	5	53	22	0	0	18	57	5
3	Karyawan CV. Rezeki Pancing memberikan perhatian individual kepada para konsumennya.	0	0	10	38	32	0	0	27	43	10

Keterangan : 1 : Sangat Tidak Puas, 2 : Tidak Puas, 3 : Cukup Puas, 4 : Puas, 5 : Sangat Puas

“Isi dari kolom kinerja dan harapan adalah jumlah pengisi kuesioner”.

Untuk menghitung koefisien korelasi digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Koefisien Korelasi} = \text{Nilai Variabel} \times \text{Jumlah Responden}$$

Maka:

A. *Tangible* / Fasilitas Fisik

$$\text{Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 13 = 39$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 59 = 236$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 8 = 40$$

$$\text{Poin 1, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 1 = 2$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 55 = 165$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 21 = 84$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 3 = 15$$

$$\text{Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 7 = 21$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 49 = 196$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 24 = 120$$

$$\text{Poin 2, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 22 = 66$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 47 = 188$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 11 = 55$$

$$\text{Poin 3, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 5 = 15$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 49 = 196$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 26 = 130$$

$$\text{Poin 3, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 23 = 69$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 44 = 176$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 13 = 65$$

B. *Reliability / Keandalan*

$$\text{Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 31 = 93$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 36 = 144$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 13 = 65$$

$$\text{Poin 1, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 1 = 2$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 27 = 81$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 36 = 144$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 16 = 80$$

$$\text{Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 18 = 54$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 43 = 172$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 19 = 95$$

$$\text{Poin 2, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 24 = 72$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 39 = 156$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 17 = 85$$

$$\text{Poin 3, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 22 = 66$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 46 = 184$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 12 = 60$$

$$\text{Poin 3, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 27 = 81$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 37 = 148$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 16 = 80$$

C. *Responsiviness* / Daya Tanggap

$$\text{Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 18 = 54$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 52 = 208$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 10 = 50$$

$$\text{Poin 1, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 1 = 2$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 53 = 159$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 22 = 88$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 4 = 20$$

$$\text{Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 6 = 36$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 54 = 216$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 20 = 100$$

$$\text{Poin 2, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 25 = 75$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 51 = 204$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 4 = 20$$

$$\text{Poin 3, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 8 = 24$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 43 = 172$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 29 = 145$$

$$\text{Poin 3, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 32 = 96$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 38 = 152$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 10 = 50$$

D. *Assurance* / Jaminan Kepastian

$$\text{Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 36 = 108$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 49 = 196$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 5 = 25$$

$$\text{Poin 1, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 1 = 2$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 53 = 159$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 25 = 100$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 1 = 5$$

$$\text{Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 6 = 36$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 45 = 180$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 29 = 145$$

$$\text{Poin 2, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 2 = 6$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 51 = 204$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Poin 3, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 5 = 15$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 44 = 176$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 31 = 155$$

$$\text{Poin 3, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 22 = 66$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 44 = 176$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 14 = 70$$

E. *Emphaty* / Empati

$$\text{Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 17 = 51$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 54 = 216$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 9 = 45$$

$$\text{Poin 1, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 48 = 144$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 29 = 116$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 3 = 15$$

$$\text{Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 5 = 15$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 53 = 212$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 22 = 110$$

$$\text{Poin 2, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 18 = 54$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 57 = 228$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 5 = 25$$

$$\text{Poin 3, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 10 = 30$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 38 = 152$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 32 = 160$$

$$\text{Poin 3, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 27 = 81$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 43 = 172$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 10 = 50$$

Tabel III.3. Hasil Jawaban Koefisien Korelasi Seluruh Responden

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN									
		KINERJA					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A.	Tangible / Fasilitas Fisik										
1	CV. Rezeki Pancing telah memiliki ruangan yang bersih dan terawat.	0	0	39	236	40	0	0	165	84	15
2	CV. Rezeki Pancing telah memiliki peralatan pancing yang lengkap.	0	0	21	196	120	0	0	66	188	55
3	CV. Rezeki Pancing telah memiliki kualitas peralatan pancing yang sangat bagus.	0	0	15	196	130	0	0	69	176	65
B.	Reliability / Kehandalan										
1	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki keahlian dalam melayani konsumen.	0	0	93	144	65	0	2	81	144	80
2	Karyawan CV. Rezeki Pancing memahami semua kualitas produk pancing yang dijual.	0	0	54	172	95	0	0	72	156	85
3	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	0	0	66	184	60	0	0	81	148	80
C.	Responsiviness / Daya Tanggap										
1	Karyawan CV. Rezeki Pancing bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.	0	0	54	208	50	0	2	159	88	20
2	Karyawan CV. Rezeki Pancing memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.	0	0	36	216	100	0	0	75	204	20
3	Karyawan CV. Rezeki Pancing selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen.	0	0	24	172	145	0	0	96	152	50
D.	Assurance / Jaminan Kepastian										
1	Karyawan CV. Rezeki Pancing selalu sabar menghadapi keluhan konsumen.	0	0	108	196	25	0	2	159	100	5
2	Semua karyawan CV. Rezeki Pancing selalu menampilkan senyum terhadap konsumen yang datang.	0	0	36	180	145	0	0	6	204	35
3	Karyawan CV. Rezeki Pancing dengan sabar memberi penjelasan mengenai produk apa saja yang ditanyai oleh konsumen.	0	0	15	176	155	0	0	66	176	70
E.	Emphaty / Empati										
1	Karyawan selalu ingat terhadap	0	0	51	216	45	0	0	144	116	15

	permasalahan/keluhan konsumen sebelumnya.										
2	Kesediaan karyawan CV. Rezeki Pancing untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	0	0	15	212	110	0	0	54	228	25
3	Karyawan CV. Rezeki Pancing memberikan perhatian individual kepada para konsumennya.	0	0	30	152	160	0	0	81	172	50

4. Nilai Rata-Rata Gap Terhadap Kualitas Pelayanan *Konsumen*

Untuk menghitung nilai GAP dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai GAP} = \frac{\text{Nilai Koefisien Korelasi}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Maka:

A. *Tangible*/Fasilitas Fisik

$$\text{Poin 1, Kinerja} = \frac{0+0+29+236+40}{80} = 3,94$$

$$\text{Poin 1, Harapan} = \frac{0+0+165+84+15}{80} = 3,33$$

$$\text{Poin 2, Kinerja} = \frac{0+0+21+196+120}{80} = 4,21$$

$$\text{Poin 2, Harapan} = \frac{0+0+66+188+55}{80} = 3,86$$

$$\text{Poin 3, Kinerja} = \frac{0+0+15+196+130}{80} = 4,26$$

$$\text{Poin 3, Harapan} = \frac{0+0+69+176+65}{80} = 3,88$$

B. *Reliability* / *Kehandalan*

$$\text{Poin 1, Kinerja} = \frac{0+0+93+144+65}{80} = 3,78$$

$$\text{Poin 1, Harapan} = \frac{0+2+81+144+80}{80} = 3,84$$

$$\text{Poin 2, Kinerja} = \frac{0+0+54+172+95}{80} = 4,01$$

$$\text{Poin 2, Harapan} = \frac{0+0+72+156+85}{80} = 3,91$$

$$\text{Poin 3, Kinerja} = \frac{0+0+66+184+60}{80} = 3,88$$

$$\text{Poin 3, Harapan} = \frac{0+0+81+148+80}{80} = 3,86$$

C. *Responsiveness* / Daya Tanggap

$$\text{Poin 1, Kinerja} = \frac{0+0+54+208+50}{80} = 3,90$$

$$\text{Poin 1, Harapan} = \frac{0+2+159+88+20}{80} = 3,36$$

$$\text{Poin 2, Kinerja} = \frac{0+0+36+216+100}{80} = 4,18$$

$$\text{Poin 2, Harapan} = \frac{0+0+75+204+20}{80} = 3,74$$

$$\text{Poin 3, Kinerja} = \frac{0+0+24+172+145}{80} = 4,26$$

$$\text{Poin 3, Harapan} = \frac{0+0+96+152+50}{80} = 3,73$$

D. *Assurance* / Jaminan Kepastian

$$\text{Poin 1, Kinerja} = \frac{0+0+108+196+25}{80} = 3,74$$

$$\text{Poin 1, Harapan} = \frac{0+2+159+100+5}{80} = 3,33$$

$$\text{Poin 2, Kinerja} = \frac{0+0+36+180+145}{80} = 4,29$$

$$\text{Poin 2, Harapan} = \frac{0+0+6+204+35}{80} = 3,81$$

$$\text{Poin 3, Kinerja} = \frac{0+0+15+176+155}{80} = 4,33$$

$$\text{Poin 3, Harapan} = \frac{0+0+66+176+70}{80} = 3,90$$

E. *Emphaty* / Empati

$$\text{Poin 1, Kinerja} = \frac{0+0+51+216+45}{80} = 3,90$$

$$\text{Poin 1, Harapan} = \frac{0+0+144+116+15}{80} = 3,44$$

$$\text{Poin 2, Kinerja} = \frac{0+0+15+212+110}{80} = 4,21$$

$$\text{Poin 2, Harapan} = \frac{0+0+54+228+25}{80} = 3,84$$

$$\text{Poin 3, Kinerja} = \frac{0+0+30+152+160}{80} = 4,28$$

$$\text{Poin 3, Harapan} = \frac{0+0+81+172+50}{80} = 3,79$$

Untuk menghitung nilai rata-rata tiap dimensi dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja} = \frac{\text{Nilai Kinerja}}{\text{Banyaknya Atribut Variabel}}$$

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Harapan} = \frac{\text{Nilai Harapan}}{\text{Banyaknya Atribut Variabel}}$$

Maka:

A. *Tangible* / Fasilitas Fisik

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja} = \frac{3,94+4,21+4,26}{3} = 4,13$$

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Harapan} = \frac{3,33+3,86+3,88}{3} = 3,69$$

B. *Reliability* / Kehandalan

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja} = \frac{3,78+4,01+3,88}{3} = 3,89$$

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Harapan} = \frac{3,84+3,91+3,86}{3} = 3,87$$

C. *Responsiviness* / Daya Tanggap

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja} = \frac{3,90+4,18+4,26}{3} = 4,11$$

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Harapan} = \frac{3,36+3,74+3,73}{3} = 3,61$$

D. *Assurance* / Jaminan Kepastian

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja} = \frac{3,74+4,29+4,33}{3} = 4,12$$

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Harapan} = \frac{3,33+3,81+3,90}{3} = 3,68$$

E. *Emphaty* / Empati

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja} = \frac{3,90+4,21+4,28}{3} = 4,13$$

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Harapan} = \frac{3,44+3,84+3,79}{3} = 3,69$$

Tabel III.4. Nilai Rata-Rata Gap Kepuasan Konsumen

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN		NILAI GAP
		KINERJA	HARAPAN	
A.	<i>Tangible</i> / Fasilitas Fisik			
1	CV. Rezeki Pancing telah memiliki ruangan yang bersih dan terawat.	3,94	3,33	0,61
2	CV. Rezeki Pancing telah memiliki peralatan pancing yang lengkap.	4,21	3,86	0,35
3	CV. Rezeki Pancing telah memiliki kualitas peralatan pancing yang sangat bagus.	4,26	3,88	0,38
RATA-RATA TIAP DIMENSI		4,13	3,69	0,44
B.	<i>Reliability</i> / Kehandalan			
1	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki keahlian dalam melayani konsumen.	3,78	3,84	-0,06

2	Karyawan CV. Rezeki Pancing memahami semua kualitas produk pancing yang dijual.	4,01	3,91	0,1
3	Karyawan CV. Rezeki Pancing memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	3,88	3,86	0,02
RATA-RATA TIAP DIMENSI		3,89	3,87	0,02
C.	<i>Responsiviness / Daya Tanggap</i>			
1	Karyawan CV. Rezeki Pancing bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.	3,90	3,36	0,54
2	Karyawan CV. Rezeki Pancing memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.	4,18	3,74	0,44
3	Karyawan CV. Rezeki Pancing selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen.	4,26	3,73	0,53
RATA-RATA TIAP DIMENSI		4,11	3,61	0,5
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>			
1	Karyawan CV. Rezeki Pancing selalu sabar menghadapi keluhan konsumen.	3,74	3,33	0,41
2	Semua karyawan CV. Rezeki Pancing selalu menampilkan senyum terhadap konsumen yang datang.	4,29	3,81	0,48
3	Karyawan CV. Rezeki Pancing dengan sabar memberi penjelasan mengenai produk apa saja yang ditanyai oleh konsumen.	4,33	3,90	0,43
RATA-RATA TIAP DIMENSI		4,12	3,68	0,44
E.	<i>Emphaty / Empati</i>			
1	Karyawan selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan konsumen sebelumnya.	3,90	3,44	0,46
2	Kesediaan karyawan CV. Rezeki Pancing untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	4,21	3,84	0,37
3	Karyawan CV. Rezeki Pancing memberikan perhatian individual kepada para konsumennya.	4,28	3,79	0,49
RATA-RATA TIAP DIMENSI		4,13	3,69	0,44

5. Nilai Rata-Rata Gap Berdasarkan Lima Dimensi *Service Quality*

Berikut adalah hasil perhitungan dari nilai rata-rata berdasarkan lima dimensi *servqual* (*Service Quality*), untuk menghitung nilai *servqual* dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai Service Quality (Servqual)} = \text{Nilai Kinerja} - \text{Nilai Harapan}$$

Maka:

A. *Tangible* / Fasilitas Fisik

$$\text{Nilai Service Quality (Servqual)} = 4,13 - 3,69 = 0,44$$

B. *Reliability* / Keandalan

$$\text{Nilai Service Quality (Servqual)} = 3,89 - 3,87 = 0,02$$

C. *Responsiviness* / Daya Tanggap

$$\text{Nilai Service Quality (Servqual)} = 4,11 - 3,61 = 0,5$$

D. *Assurance* / Jaminan Kepastian

$$\text{Nilai Service Quality (Servqual)} = 4,12 - 3,68 = 0,44$$

E. *Emphaty* / Empati

$$\text{Nilai Service Quality (Servqual)} = 4,13 - 3,69 = 0,44$$

Untuk menghitung nilai rata-rata GAP dan nilai GAP dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP Kinerja} = \frac{\text{Nilai Kinerja}}{\text{Banyaknya Dimensi Servqual}}$$

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP Harapan} = \frac{\text{Nilai Harapan}}{\text{Banyaknya Dimensi Servqual}}$$

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP} = \text{RataRata Kinerja} - \text{RataRata Harapan}$$

Maka:

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP} = \frac{4,13+3,89+4,11+4,12+4,13}{5} = 4,08$$

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP} = \frac{3,69+3,87+3,61+3,68+3,89}{5} = 3,71$$

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP} = 4,08 - 3,71 = 0,37$$

Tabel III.5. Nilai Rata-Rata Lima Dimensi *Service Quality*

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN		NILAI GAP
		KINERJA	HARAPAN	
A.	<i>Tangible / Fasilitas Fisik</i>	4,13	3,69	0,44
B.	<i>Reliability / Kehandalan</i>	3,89	3,87	0,02
C.	<i>Responsiviness / Daya Tanggap</i>	4,11	3,61	0,5
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>	4,12	3,68	0,44
E.	<i>Emphaty / Empati</i>	4,13	3,89	0,44
TOTAL		4,08	3,71	0,37
TOTAL RATA - RATA GAP		0,37		

Tabel III.6. Nilai Kepuasan

No.	Nilai	Penjelasan
1	0% - 40%	Sangat Tidak Puas
2	41% - 60%	Tidak Puas
3	61% - 80%	Cukup Puas
4	81% - 90 %	Puas
5	91% - 100%	Sangat Puas

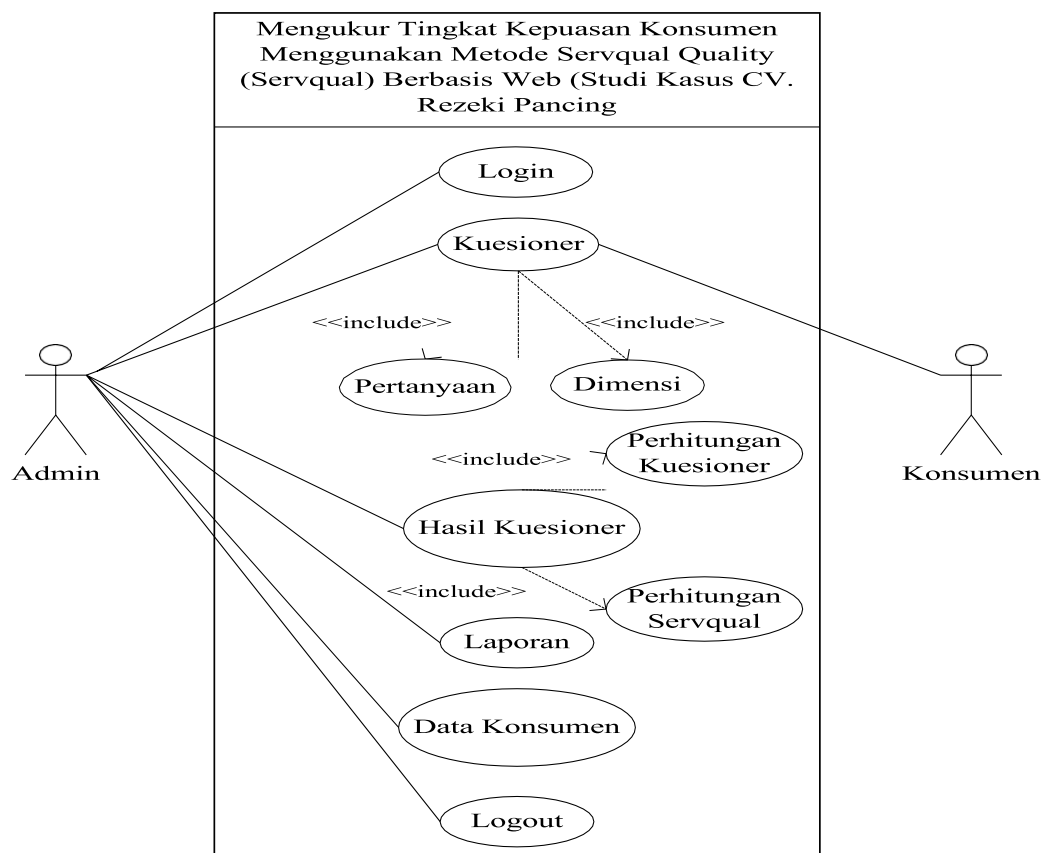
Berdasarkan Tabel III.5 dan Tabel III.6 di atas dapat terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa pelanggan sangat tidak puas terhadap dimensi kepuasan konsumen CV. Rezeki Pancing dengan nilai Gap sebesar 0,37 atau 37% (Sangat Tidak Puas).

III.3. Desain Sistem

Tahap desain sistem mempunyai maksud dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan kepada pemakai sistem dan untuk memberikan gambaran yang jelas serta rancang bangun yang lengkap tentang sistem yang akan dibangun.

III.3.1 Use Case Diagram

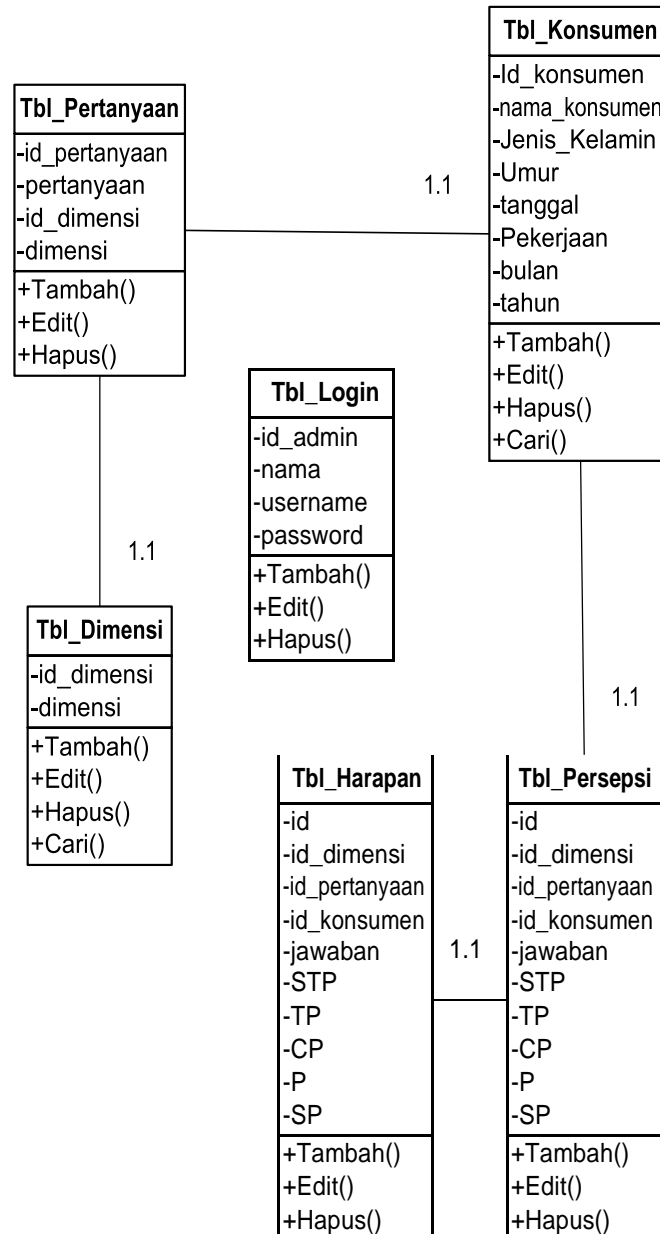
Use Case Diagram merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengembangan sebuah software atau sistem informasi untuk menangkap kebutuhan fungsional dari sistem yang bersangkutan. *Use case diagram* yang terdapat pada CV. Rezeki Pancing digambarkan seperti pada Gambar III.1. berikut.



Gambar III.1. Use Case Diagram

III.32 Class Diagram

Class Diagram yang terdapat pada CV. Rezeki Pancing digambarkan seperti pada Gambar III.2. berikut



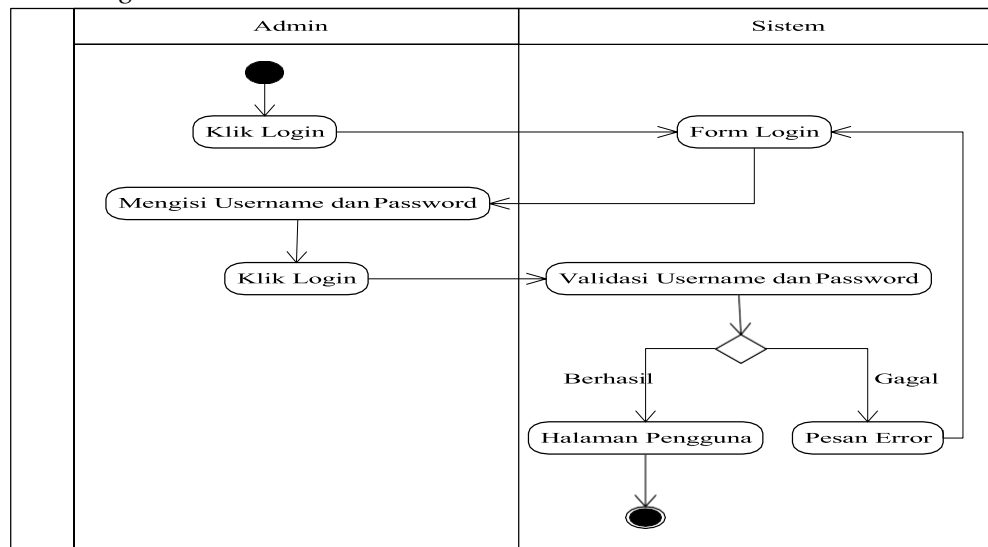
Gambar III.2. Class Diagram

III.33 Activity Diagram

Activity Diagram system yang terdapat pada CV. Rezeki Pancing digambarkan seperti berikut:

1. Activity Diagram Form Login

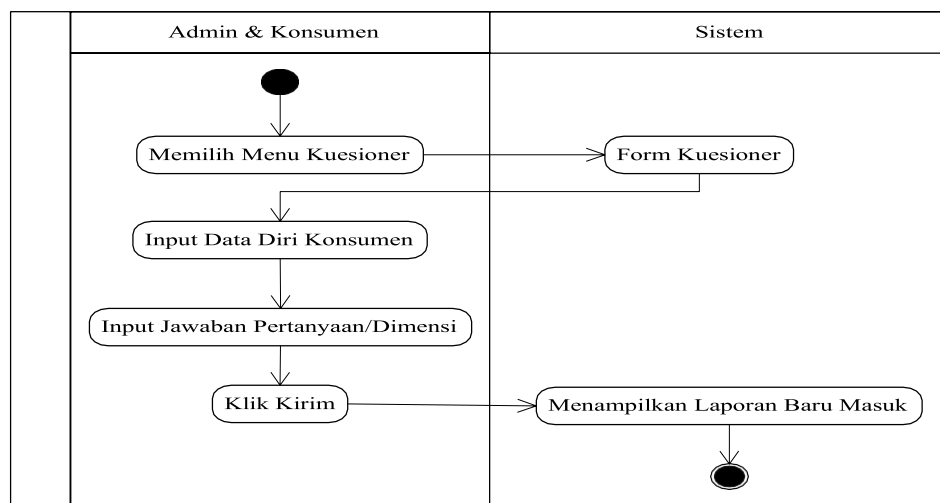
Form Login



Gambar III.3. Activity Diagram Login Admin

2. Activity Diagram Form Kuesioner

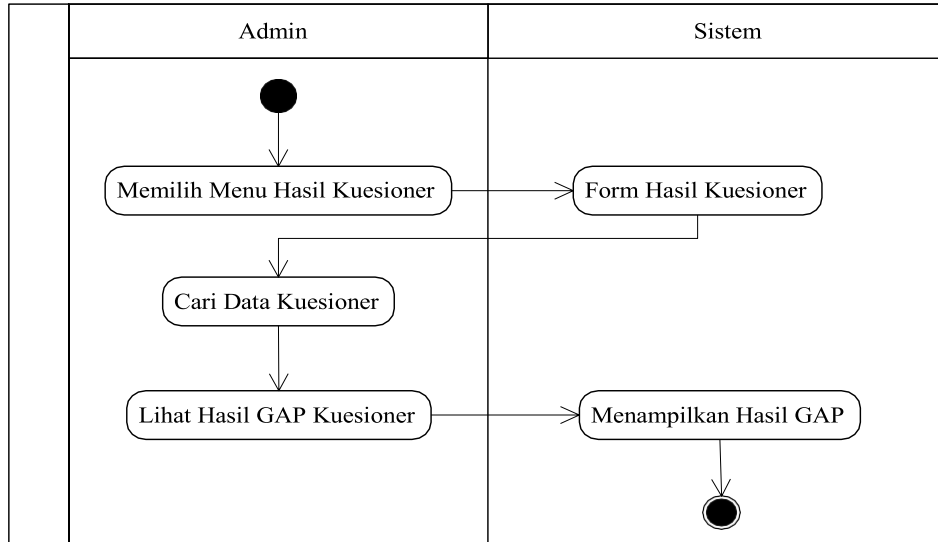
Form Kuesioner



Gambar III.4. Activity Diagram Form Kuesioner

3. *Activity Diagram* Data Hasil Kuesioner

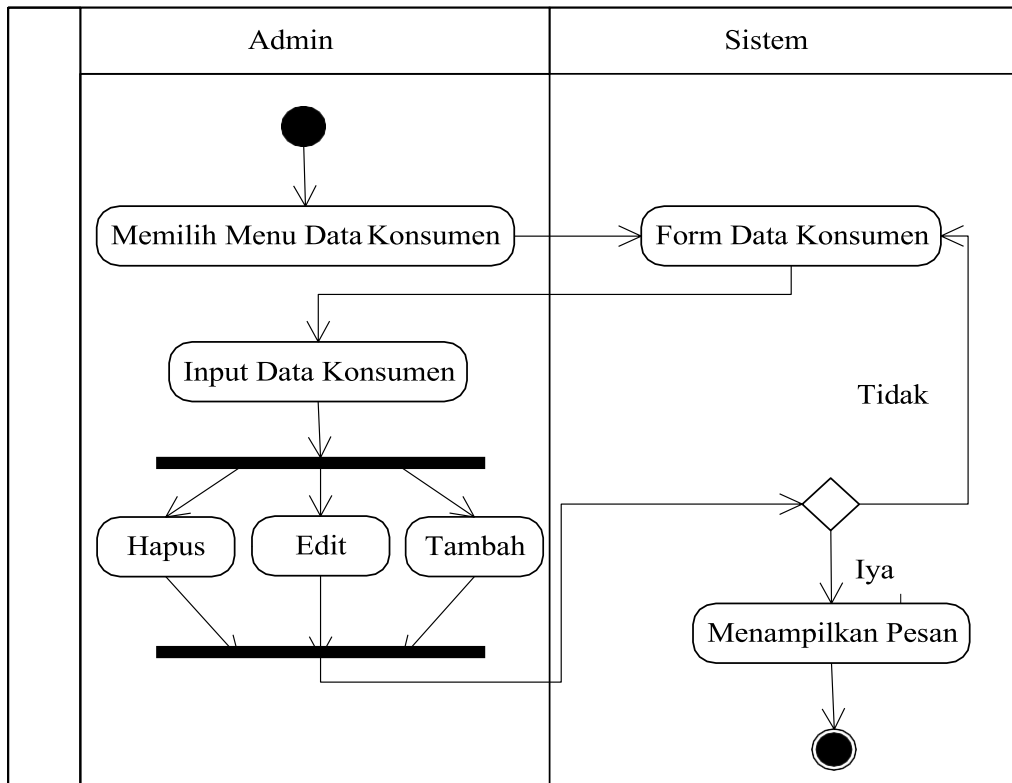
Form Hasil Kuesioner



Gambar III.5. Activity Diagram Form Hasil Kuesioner

4. *Activity Diagram* Data Konsumen

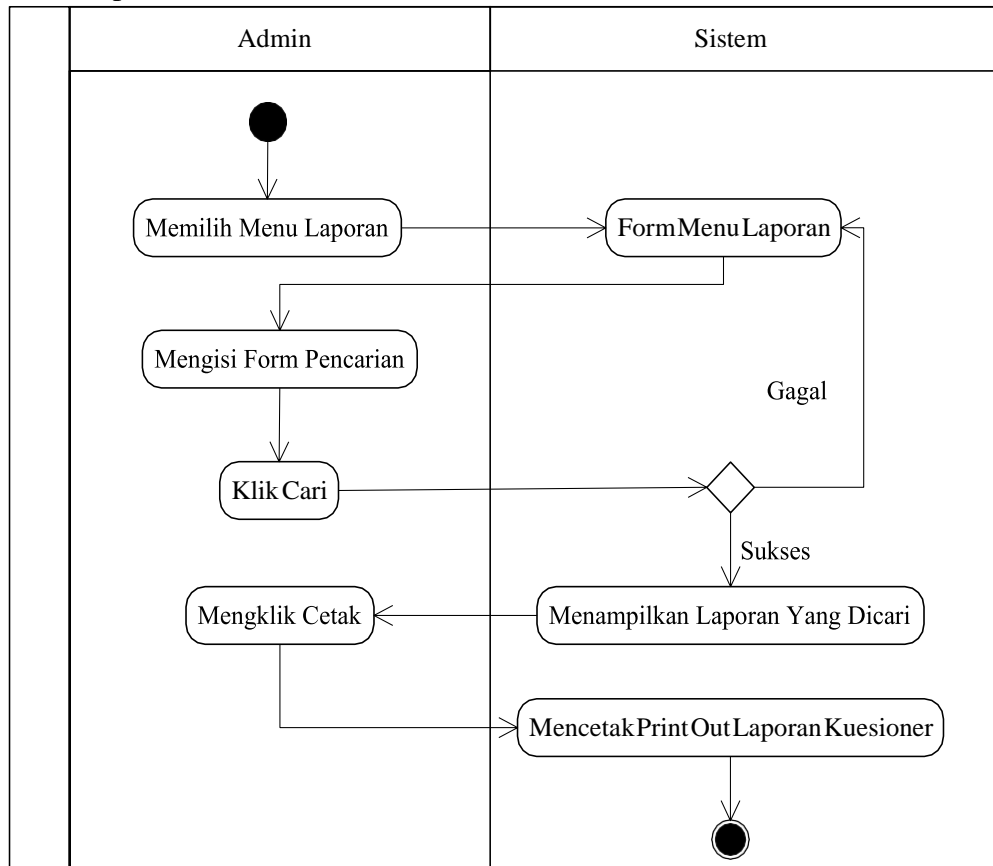
Form Data Konsumen



Gambar III.6. Activity Diagram Form Data Konsumen

5. Activity Diagram Form Laporan

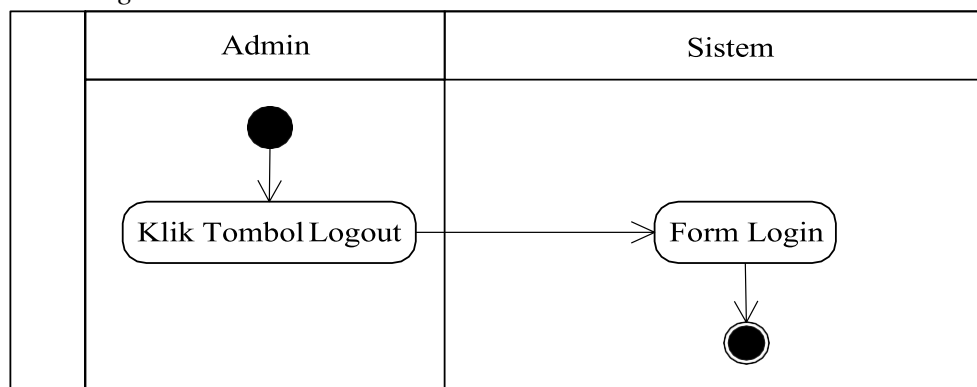
Form Laporan



Gambar III.7. Activity Diagram Form Laporan

6. Activity Diagram Logout

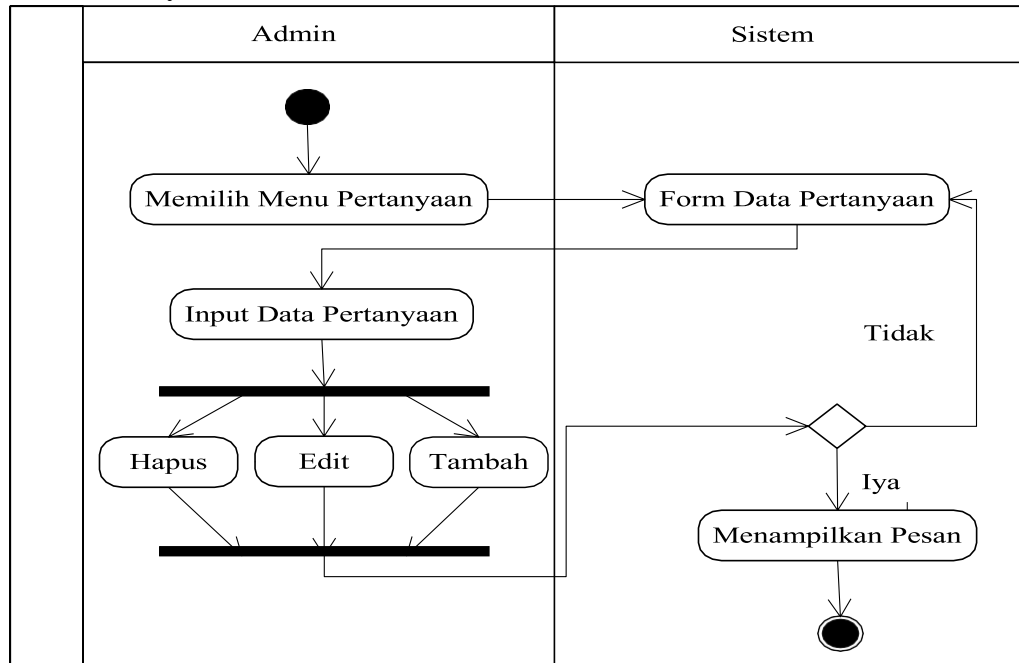
Form Logout



Gambar III.8. Activity Diagram Logout

7. Activity Diagram Pertanyaan

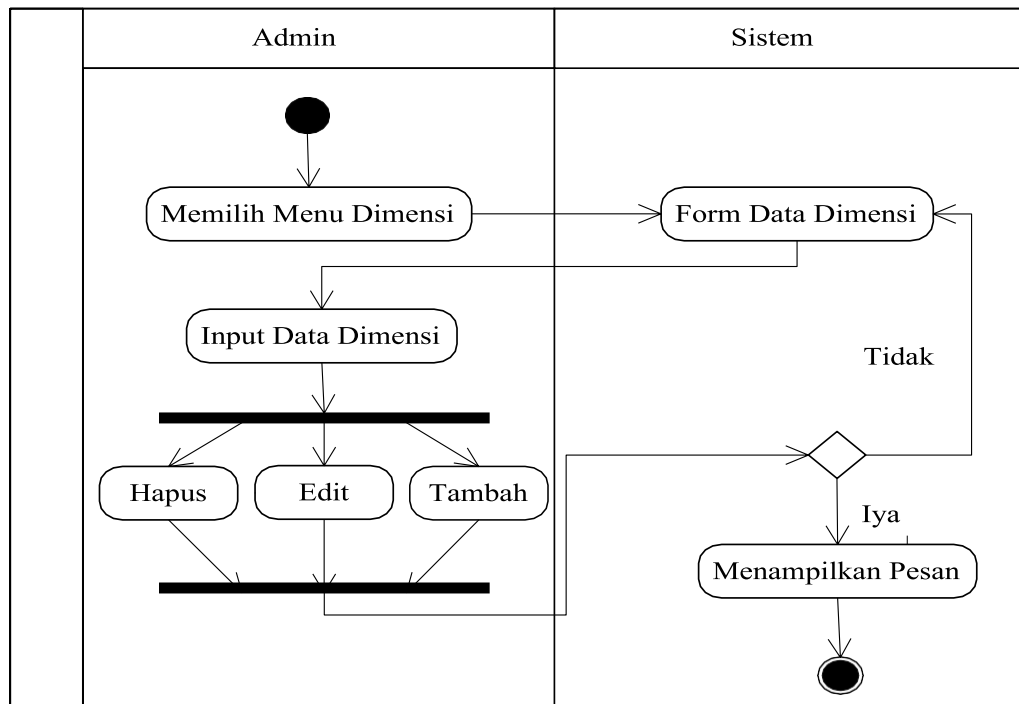
Form Pertanyaan



Gambar III.9. Activity Diagram Form Pertanyaan

8. Activity Diagram Dimensi

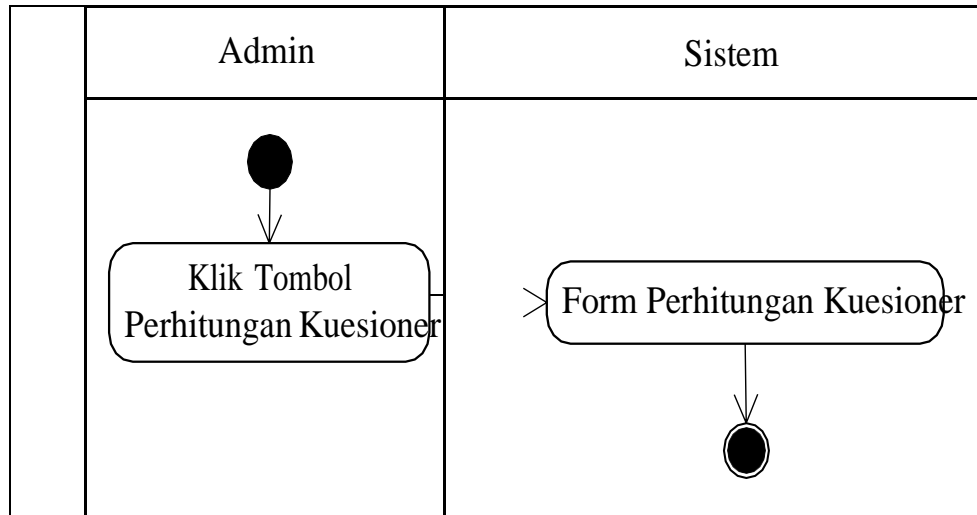
Form Dimensi



Gambar III.10. Activity Diagram Form Dimensi

9. *Activity Diagram* Perhitungan Kuesioner

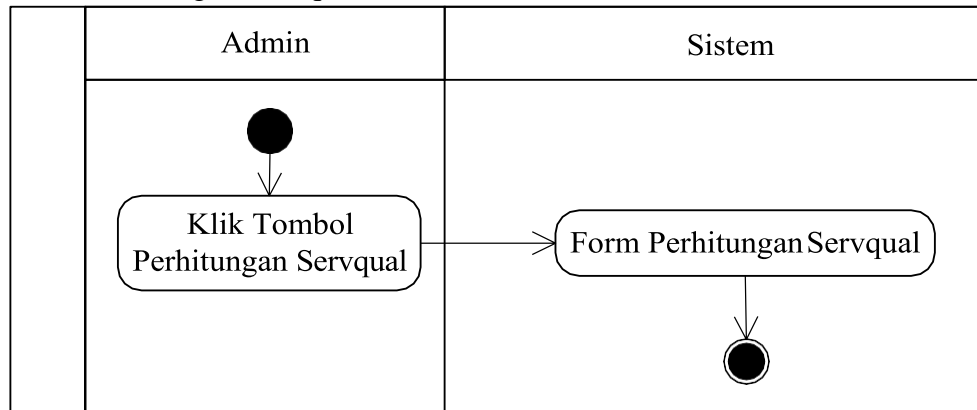
Form Perhitungan Kuesioner



Gambar III.11. *Activity Diagram* Perhitungan Kuesioner

10. *Activity Diagram* Perhitungan Servqual

Form Perhitungan Servqual

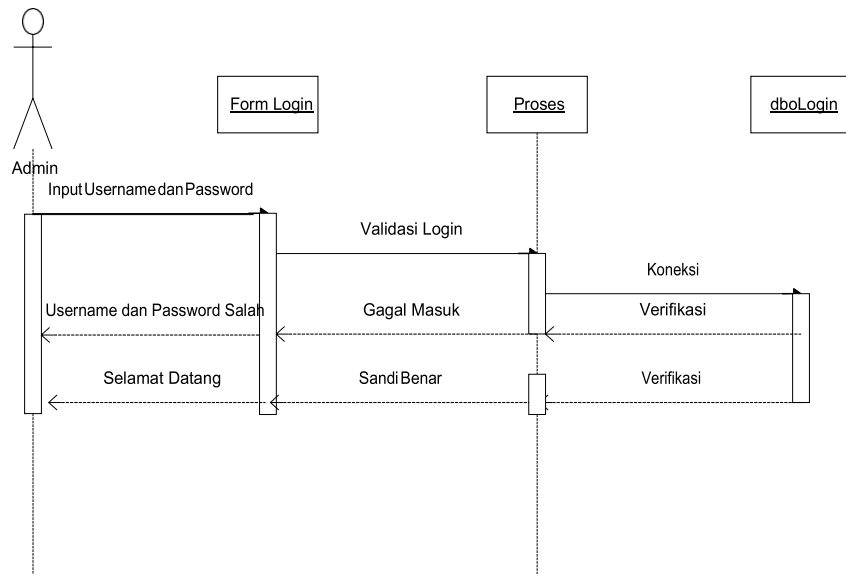


Gambar III.12. *Activity Diagram* Perhitungan Kuesioner

III.3.4. *Sequence Diagram*

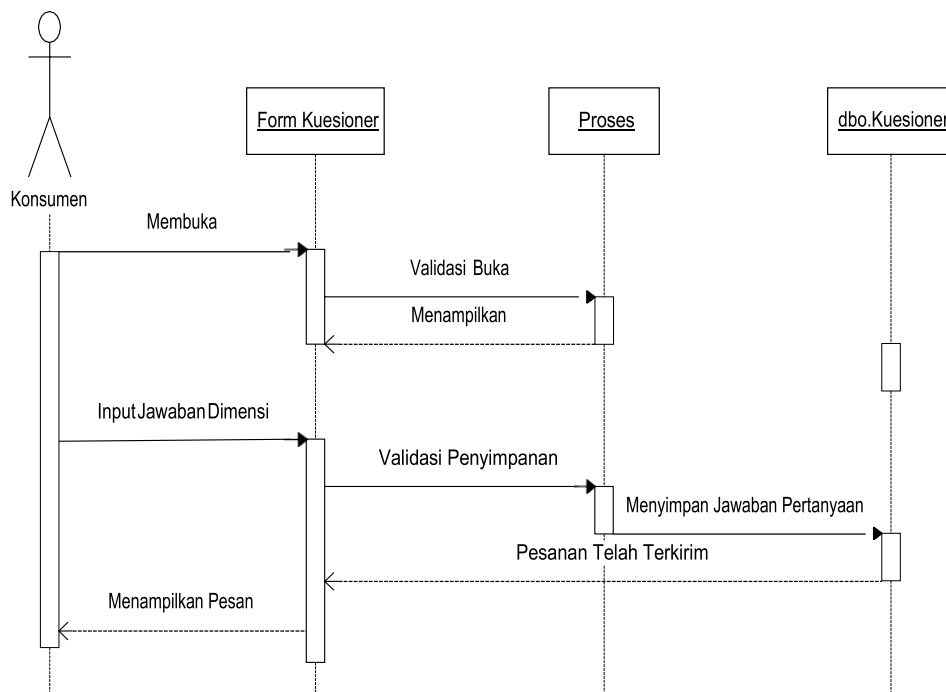
Sequence Diagram dari Aplikasi kepuasan pelanggan pada CV. Rezeki Pancing dengan menggunakan metode *Service quality* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

1. Sequence Diagram Login



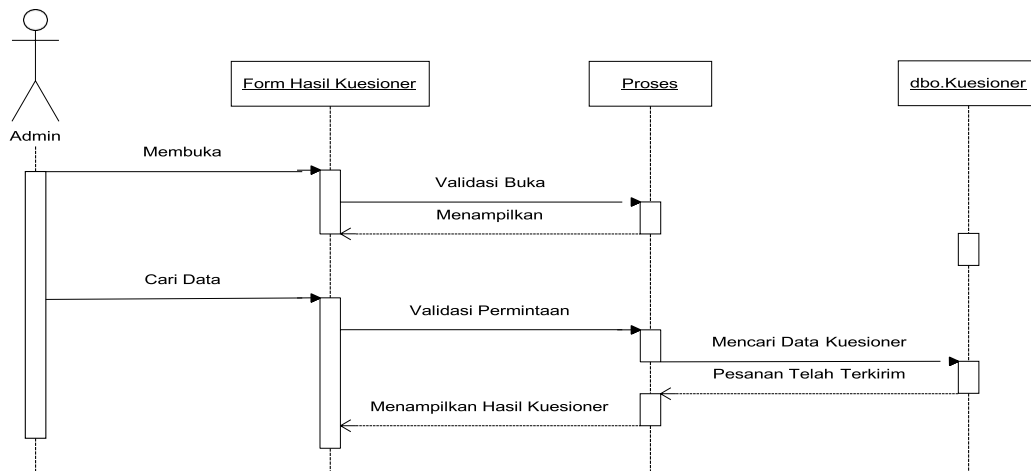
Gambar III.13. Sequence Diagram Login

2. Sequence Diagram Kuesioner



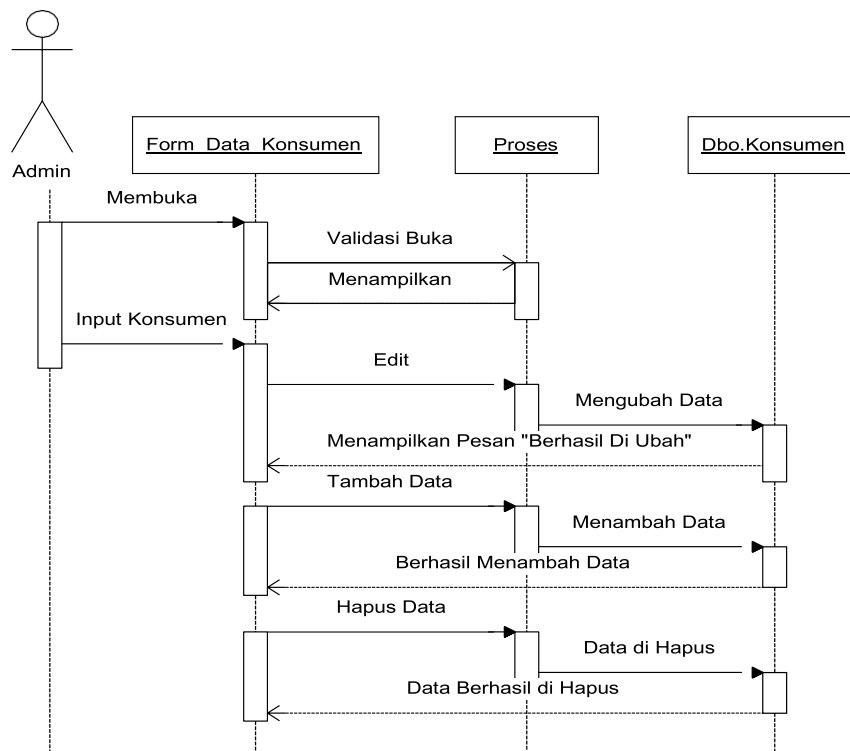
Gambar III.14. Sequence Diagram Kuesioner

3. Sequence Diagram Hasil Kuesioner



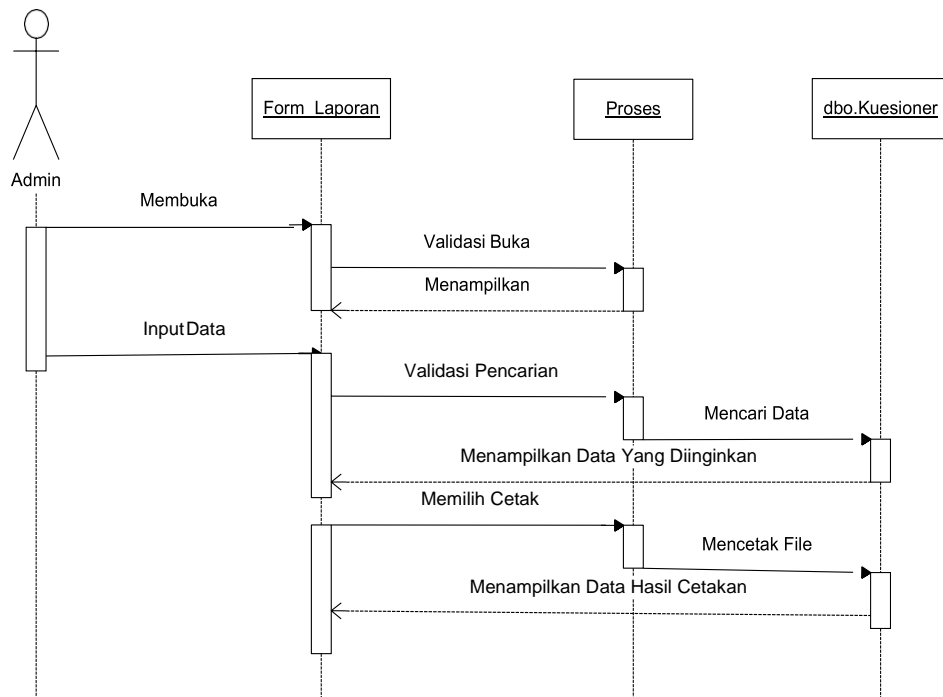
Gambar III.15. Sequence Diagram Hasil Kuesioner

4. Sequence Diagram Data Konsumen



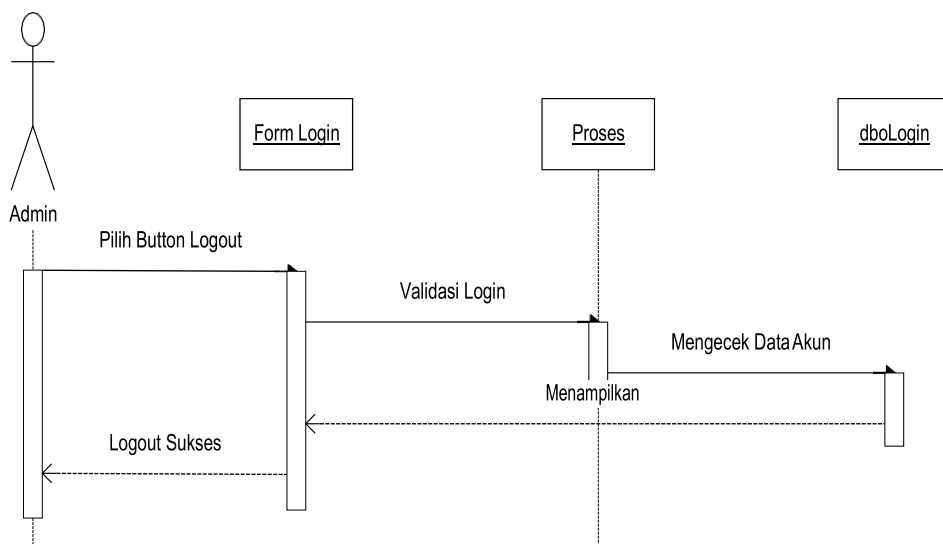
Gambar III.16. Sequence Diagram Data Konsumen

5. Sequence Diagram Laporan



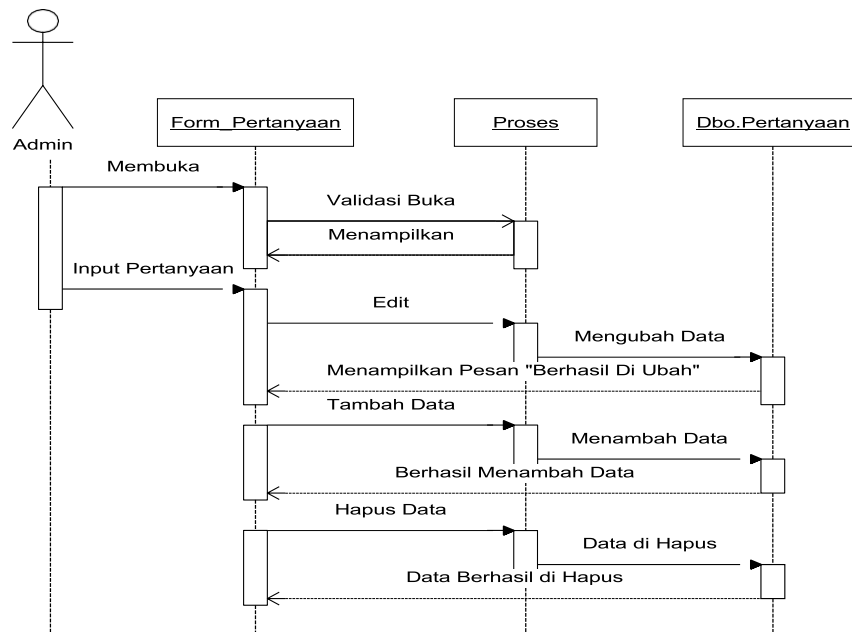
Gambar III.17. Sequence Diagram Laporan

6. Sequence Diagram Logout



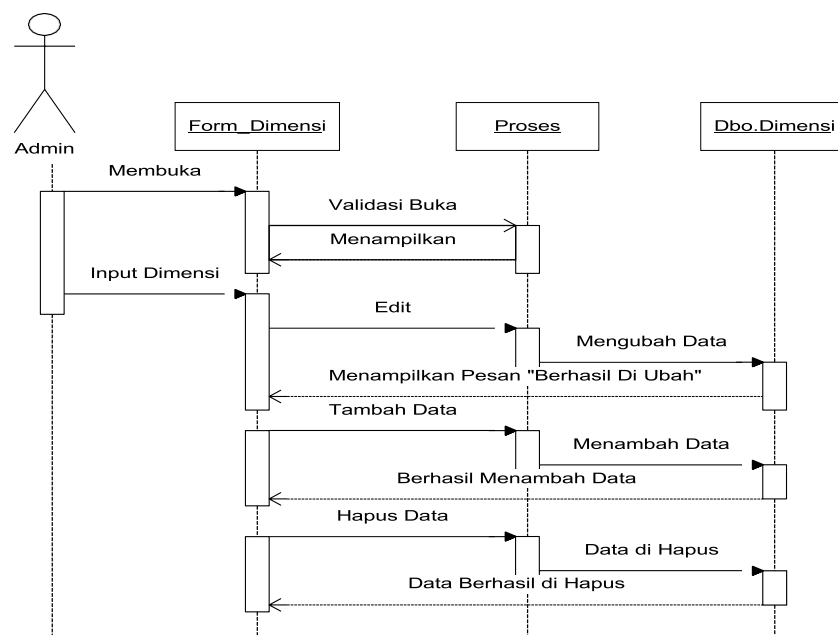
Gambar III.18. Sequence Diagram Logout

7. Sequence Diagram Pertanyaan



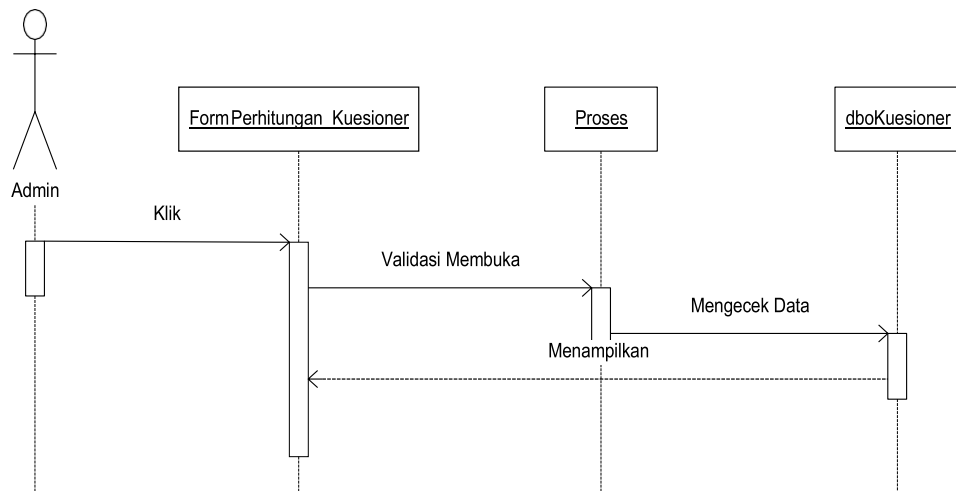
Gambar III.19. Sequence Diagram Pertanyaan

8. Sequence Diagram Dimensi



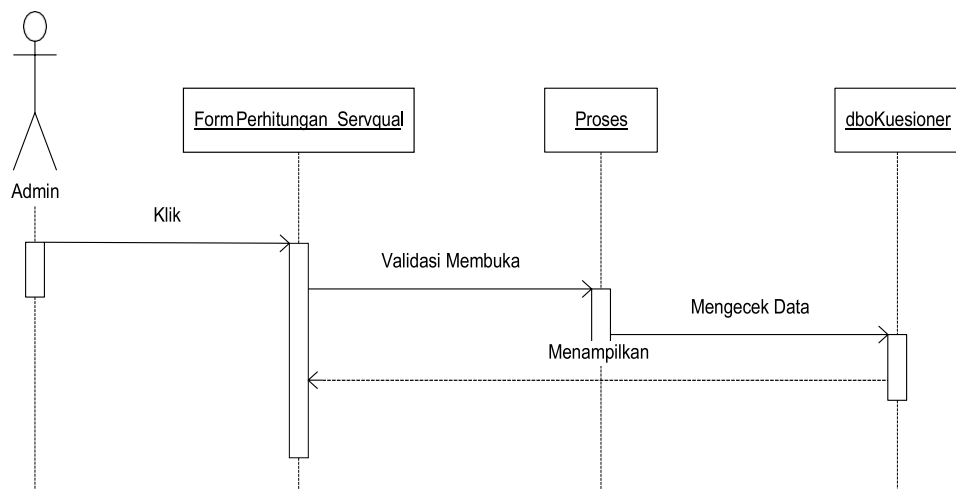
Gambar III.20. Sequence Diagram Dimensi

9. Sequence Diagram Perhitungan Kuesioner



Gambar III.21. Sequence Diagram Logout

10. Sequence Diagram Perhitungan Servqual



Gambar III.22. Sequence Diagram Perhitungan Servqual

III.4. Desain Database

Perancangan struktur *database* adalah untuk menentukan file *database* yang digunakan seperti *field*, tipe data, ukuran data. Sistem ini dirancang dengan

menggunakan *database* MySQL. Berikut adalah desain *database* dan tabel dari sistem yang dirancang.

1. Tabel *Login Admin*

Nama *Database* : servqual

Nama *Table* : tbl_Login

Primary Key : idadmin

Tabel III.7. Tabel *Login Admin*

Nama <i>Field</i>	Tipe Data	Nilai	Keterangan
<i>Idadmin</i>	<i>varchar</i>	50	<i>Primary Key</i>
Nama	<i>varchar</i>	50	
<i>Username</i>	<i>varchar</i>	50	
<i>Password</i>	<i>varchar</i>	50	

2. Tabel *Konsumen*

Nama *Database* : servqual

Nama *Table* : tbl_Konsumen

Primary Key : idkonsumen

Tabel III.8. Tabel *Konsumen*

Nama <i>Field</i>	Tipe Data	Nilai	Keterangan
idkonsumen	<i>varchar</i>	20	<i>Primary Key</i>
namakonsumen	<i>varchar</i>	50	
Jenis_Kelamin	<i>varchar</i>	50	
umur	<i>varchar</i>	50	
pekerjaan	<i>varchar</i>	100	
Tanggal	<i>varchar</i>	20	
bulan	<i>Varchar</i>	20	
tahun	<i>varchar</i>	20	

3. Tabel *Dimensi*

Nama *Database* : servqual

Nama *Table* : tbl_Dimensi

Primary *Key* : iddimensi

Tabel III.9. Tabel Dimensi

Nama <i>Field</i>	Tipe Data	Nilai	Keterangan
Iddimensi	<i>Varchar</i>	20	<i>Primary Key</i>
dimensi	<i>varchar</i>	100	

4. Tabel Harapan

Nama *Database* : servqual

Nama *Table* : tbl_Harapan

Primary *Key* : id

Tabel III.10. Tabel Harapan

Nama <i>Field</i>	Tipe Data	Nilai	Keterangan
Id	<i>int</i>	10	<i>Primary Key</i>
Id_dimensi	<i>varchar</i>	20	
Id_pertanyaan	<i>varchar</i>	20	
Id_konsumen	<i>varchar</i>	20	
Jawaban	<i>varchar</i>	20	
STP	<i>Int</i>	10	
TP	<i>int</i>	10	
CP	<i>int</i>	10	
P	<i>int</i>	10	
SP	<i>int</i>	10	

5. Tabel Persepsi

Nama *Database* : servqual

Nama *Table* : tbl_Persepsi

Primary *Key* : id

Tabel III.11. Tabel Persepsi

Nama <i>Field</i>	Tipe Data	Nilai	Keterangan
Id	<i>int</i>	10	<i>Primary Key</i>

Id_dimensi	<i>varchar</i>	20	
Id_pertanyaan	<i>varchar</i>	20	
Id_konsumen	<i>varchar</i>	20	
Jawaban	<i>varchar</i>	20	
STP	<i>Int</i>	10	
TP	<i>int</i>	10	
CP	<i>int</i>	10	
P	<i>int</i>	10	
SP	<i>int</i>	10	

6. Tabel Pertanyaan

Nama *Database* : servqual

Nama *Table* : tbl_Pertanyaan

Primary Key : idpertanyaan

Tabel III.12. Tabel Pertanyaan

Nama <i>Field</i>	Tipe Data	Nilai	Keterangan
idpertanyaan	<i>varchar</i>	20	<i>Primary Key</i>
Pertanyaan	<i>varchar</i>	200	
Iddimensi	<i>varchar</i>	20	
dimensi	<i>varchar</i>	100	

III.5. Desain *User Interface*

Berikut ini adalah rancangan atau desain *input* sebagai antarmuka pengguna:

1. Desain *Login*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman login pada sistem agar hanya admin yang bisa mengakses sistem. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.15. berikut:

3. Desain Data Konsumen

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman Data Konsumen, pada sistem ini admin melihat, mengedit dan menghapus data Konsumen yang memberikan jawaban dari kuesioner. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.17. berikut:

CV. Rezeki Pancing							
Home	DATA KONSUMEN					Home / Data Konsumen	
Kuesioner	No.	Nama Konsumen	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Tanggal Isi	Aksi
Hasil Kuesioner							
Data Konsumen							
Laporan							

Gambar III.25. Desain Data Konsumen

4. Desain Data Hasil Kuesioner

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman data hasil kuesioner. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.18. berikut:

ADMIN													
Home	PERHITUNGAN KUESIONER								Home / Hasil Kuesioner				
Kuesioner	Tambah Pertanyaan		Tambah Dimensi										
Hasil Kuesioner	No.	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban									
Data Konsumen				Kinerja					Harapan				
Laporan				1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Total												

Gambar III.26. Desain Data Hasil kuesioner

5. Desain Penilaian Kuesioner

Rancangan ini berfungsi untuk konsumen mengisi penilaian pada sistem.

Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.19. berikut:

CV. Rezeki Pancing		HASIL PERHITUNGAN SERVQUAL					Home / Kuesioner	
Home	Kuesioner Hasil Kuesioner Data Konsumen Laporan	No.	Dimensi	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Nilai GAP	
		Total Rata-Rata						
		Total						

Gambar III.27. Desain Penilaian Kuesioner

6. Desain Laporan

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan seluruh laporan yang telah diisi oleh konsumen. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.20. berikut:

berikut:

CV. REZEKI PANCING														
No.	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban											
			Kinerja					Harapan						
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
		Total												

Gambar III.28. Desain Data Hasil kuesioner

