

BAB III

ANALISA DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisa Masalah

Tahap analisis sistem yang berjalan ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan-kebutuhan pada sistem yang dibangun yaitu Implementasi Metode *Service Quality* terhadap pelayanan *customer* pada PT. Bess Finance Tebing-Tinggi. Secara umum, dalam melakukan pengolahan data yang ada di PT. Best Finance dapat dilakukan dengan cara manual dengan mengumpulkan data pada suatu tempat, dengan sistem manual seperti ini staff atau pegawai yang ada di PT. Best Finance mengalami hambatan dan menurunnya efektifitas kerja.

Analisis masalah pada sistem yang sedang berjalan adalah adanya kelemahan dalam mengelola data-data dalam mengetahui tingkat pelayanan *customer* pada PT. Bess Finance Tebing-Tinggi.

tahap analisis masalah yang berjalan ini bertujuan untuk mencari informasi mengenai sistem yang lama guna mendapatkan bahan evaluasi untuk pengembangan pada sistem yang akan dirancang. Dengan adanya bahan evaluasi sistem yang lama, maka diharapkan agar pembangunan aplikasi yang baru akan dilakukan dapat terbentuk dengan lebih baik daripada sistem sebelumnya.

III.2. Penerapan Metode

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh

nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih diantara persepsi Pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi Pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapan Pelanggan terhadap layanan yang akan diterima.

Dimana: $Q = P - E$

Q = Kualitas Pelayanan E = Harapan atas kualitas pelayanan

P = Pelayanan sesungguhnya di terima (Kotler 2019)

1. Studi Kasus

PT. Bess Finance Tebing-Tinggi ingin mengetahui kualitas pelayanan , Dengan menerapkan metode *Service Quality* (servqual) akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Menganalisis tiap-tiap variabel yang akan dijadikan kuesioner pada kuesioner. Variabel kualitas pelayanan yang tercakup ke dalam lima dimensi *Servqual*, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empaty*) dan bukti langsung (*tangibles*). Melalui ini akan diketahui dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan Pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bess Finance Tebing-Tinggi.

2. Hasil Kuesioner Responden

Diawali dengan perhitungan kuesioner terhadap pelayanan yang dbuat oleh pemilik PT. Bess Finance Tebing-Tinggi dan Penulis, dikumpulkan dari 52 responden dilihat dari Tabel.III.1.

Tabel III.1. Hasil Kuesioner Seluruh Responden

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	PERSEPSI				Rata-Rata	HARAPAN				Rata-Rata
			KR	CR	R	SR		KR	CR	R	SR	
1	Realibility / Kehandalan	Bagaimana kemudahan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?	0	7	34	10	3.06	0	2	27	23	3.4
2	Realibility / Kehandalan	Bagaimana kemudahan Pelanggan dalam mengajukan permohonan pengajuan pinjaman baru?	0	11	32	9	2.96	0	3	31	18	3.29
3	Assurance / Jaminan	Bagaimana kemudahan pelanggan dalam mengajukan permohonan penambahan dana?	0	6	32	14	3.15	0	1	18	33	3.62
4	Assurance / Jaminan	Bagaimana kemudahan Customer terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam pinjaman baru/penambahan dana?	0	9	32	10	3.02	0	2	18	32	3.58
5	Responsiveness / Daya Tanggap	Bagaimana Pelanggan terhadap mengajukan keluhan pelanggan terhadap pembayaran pinjaman?	0	6	35	10	3.08	0	0	17	35	3.67
6	Responsiveness / Daya Tanggap	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?	0	11	36	5	2.88	0	0	23	29	3.56
7	Tangible / Bukti Langsung	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan Pinjaman Baru?	0	7	32	13	3.12	0	1	24	27	3.5
8	Tangible / Bukti Langsung	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan penambahan dana?	0	12	31	8	2.92	0	1	25	26	3.48
9	Ketahanan / Durability	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam Pinjaman Baru/Penambahan Dana?	0	6	35	9	3.06	0	2	19	31	3.56
10	Ketahanan / Durability	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap mengajukan keluhan pelanggan terhadap Peminjam dana?	0	13	22	8	2.88	0	0	23	29	3.56
Total Rata-Rata			0	88	321	96	3.02	0	12	225	283	3.52

3. Nilai Rata-Rata penilaian dan perhitungan servqual (*Service Quality*)

Berikut ini merupakan nilai rata-rata terhadap pelayanan yang diterima oleh Pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan perhitungan servqual (*service quality*) dilihat pada Tabel III.2.

Rumus :

- Rata-Rata Persepsi

Persepsi = $((KR * 1) + (CR * 2) + (R * 3) + (SR * 4)) / \text{Jumlah Responden}$

- Rata-Rata Harapan

Harapan = $((KR * 1) + (CR * 2) + (R * 3) + (SR * 4)) / \text{Jumlah Responden}$

- Servqual = Rata-rata Persepsi – Rata-rata Harapan

Tabel III.2. Nilai Rata-Rata penilaian dan perhitungan servqual

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	PERSEPSI	HARAPAN	SERVQUAL
1	Realibility / Kehandalan	Bagaimana kemudahan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?	3.06	3.4	-0.34
2	Realibility / Kehandalan	Bagaimana kemudahan Pelanggan dalam mengajukan permohonan pengajuan pinjaman baru?	2.96	3.29	-0.33
3	Assurance / Jaminan	Bagaimana kemudahan pelanggan dalam mengajukan permohonan penambahan dana?	3.15	3.62	-0.47
4	Assurance / Jaminan	Bagaimana kemudahan Customer terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam pinjaman baru/penambahan dana?	3.02	3.58	-0.56
5	Responsivenes / Daya Tanggap	Bagaimana Pelanggan terhadap mengajukan keluhan pelanggan terhadap pembayaran pinjaman?	3.08	3.67	-0.59
6	Responsivenes / Daya Tanggap	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap penggunaan aplikasi Bess Finance?	2.88	3.56	-0.68

7	Tangible / Bukti Langsung	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan Pinjaman Baru?	3.12	3.5	-0.38
8	Tangible / Bukti Langsung	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam mengajukan permohonan penambahan dana?	2.92	3.48	-0.56
9	Ketahanan / Durability	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam Pinjaman Baru/Penambahan Dana?	3.06	3.56	-0.5
10	Ketahanan / Durability	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service terhadap mengajukan keluhan pelanggan terhadap Peminjam dana?	2.88	3.56	-0.68
Total Rata-Rata			3.02	3.52	-0.5
Total			-0.5		

4. Hasil Perhitungan Servqual (*Service Quality*)

Setelah melakukan perhitungan di atas dengan menggunakan metode *service quality* dengan mengukur kualitas pelayanan pada PT. Bess Finance Tebing-Tinggi. Adapun keterangan nilai kepuasan (Dependen, Y) seperti tabel dibawah ini:

Tabel III.3. Nilai Kepuasan (Dependen, Y)

Hasil	Nilai
Sangat Ramah	0.31 sampai 0.40
Ramah	0,21 Sampai 0,30
Cukup Ramah	0,11 Sampai 0,20
Kurang Ramah	0 Sampai 0,10

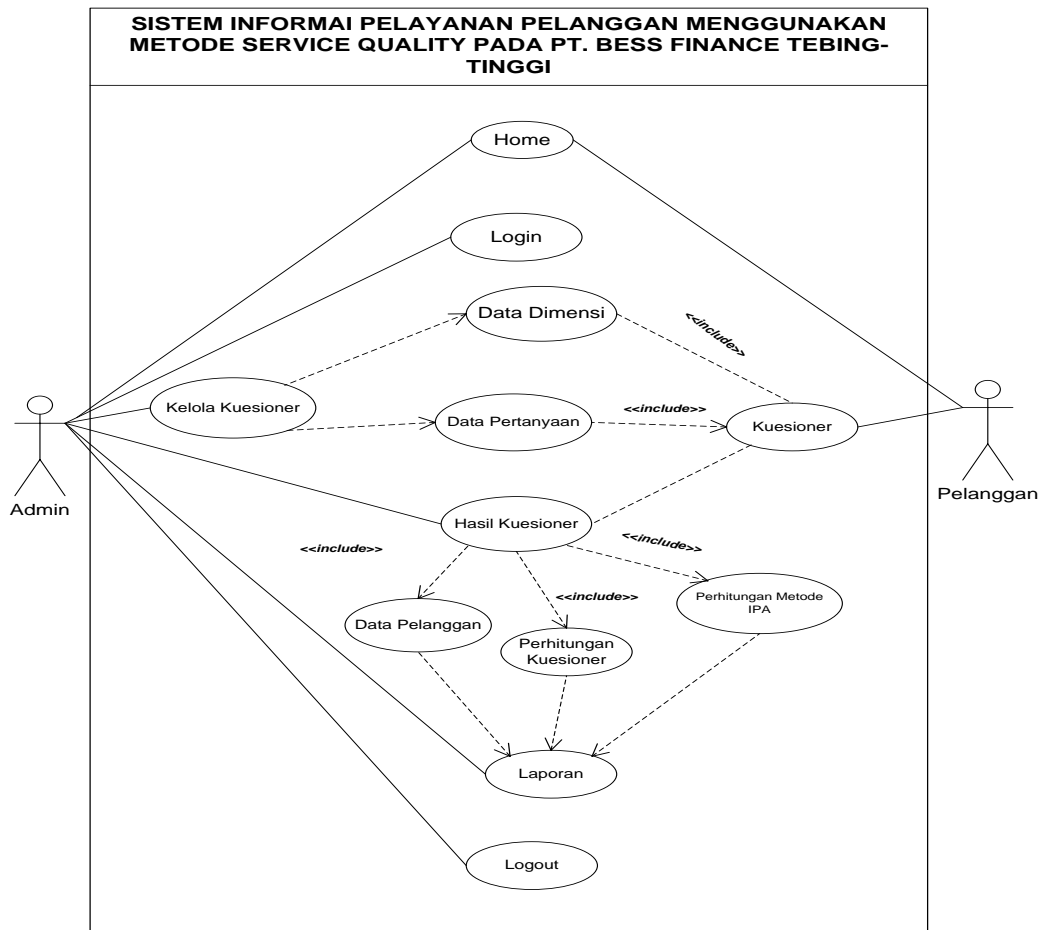
Maka hasil dari perhitungan metode *service quality* di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada PT. Bess Finance Tebing-Tinggi kurang ramah kepada pelanggan, dengan nilai kepuasan (Dependen, Y) adalah - 0,5.

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*

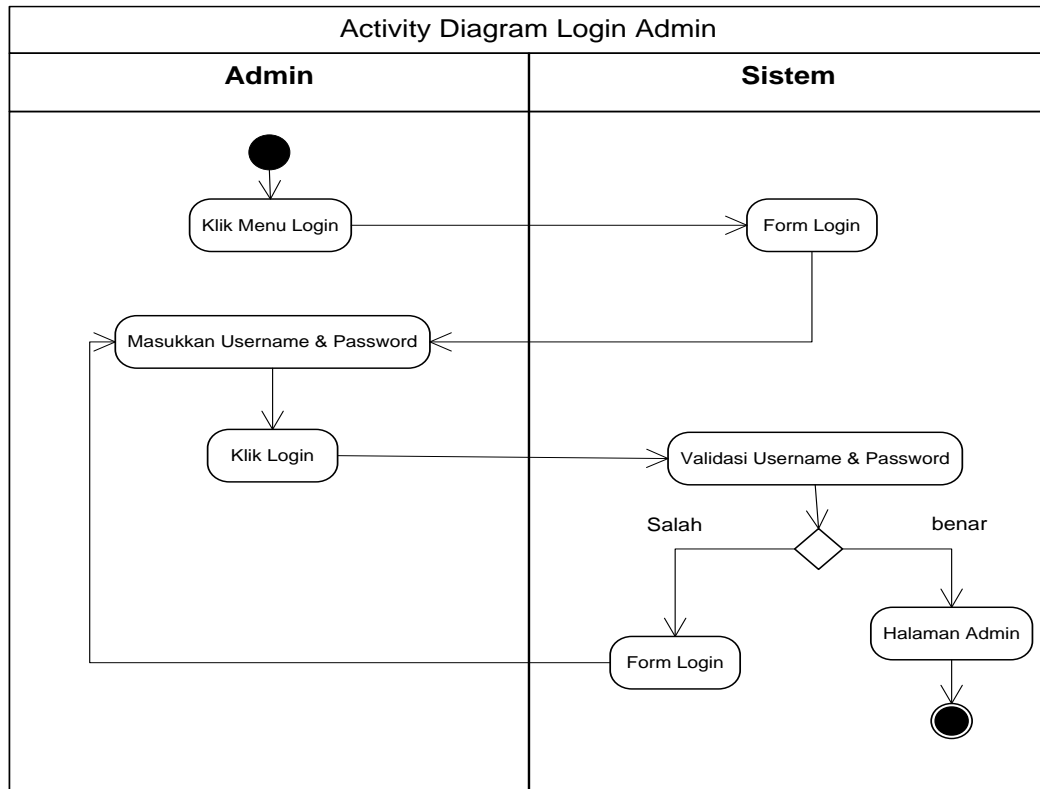
Use Case Diagram merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengembangan sebuah software atau sistem informasi untuk menangkap kebutuhan fungsional dari sistem yang bersangkutan. *Use case diagram* yang terdapat pada PT. Bess Finance Tebing-Tinggi digambarkan seperti pada Gambar III.1 berikut.



Gambar III.1 Use Case Diagram

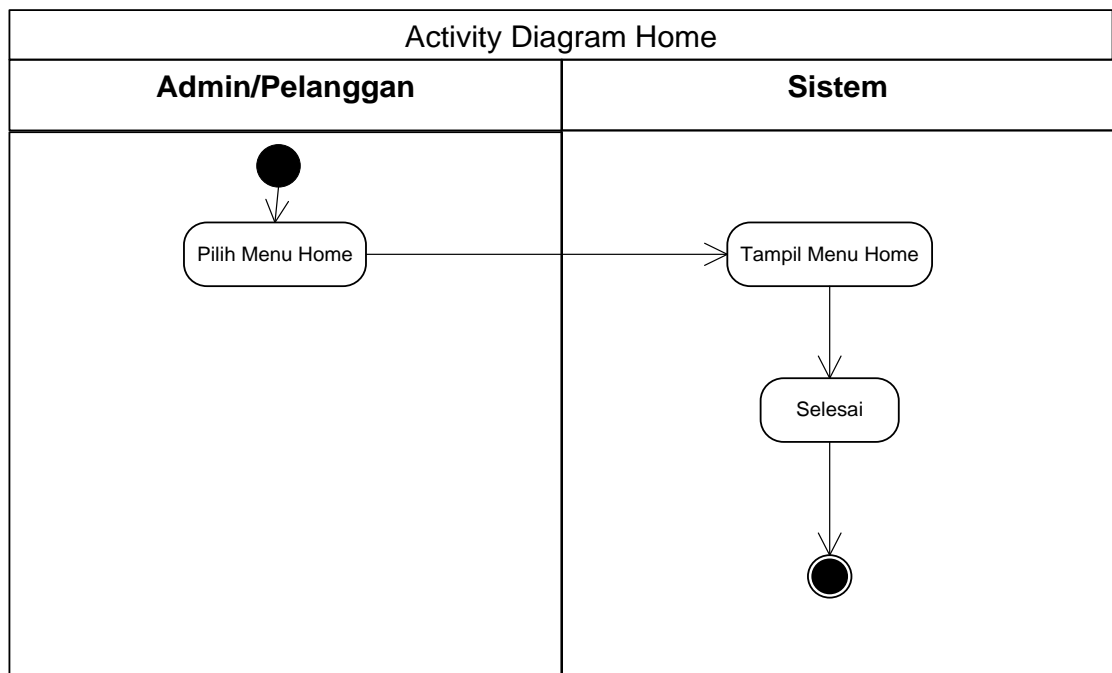
III.3.2 Class Diagram

Class Diagram yang terdapat pada PT. Bess Finance Tebing-Tinggi digambarkan seperti pada Gambar III.6 berikut



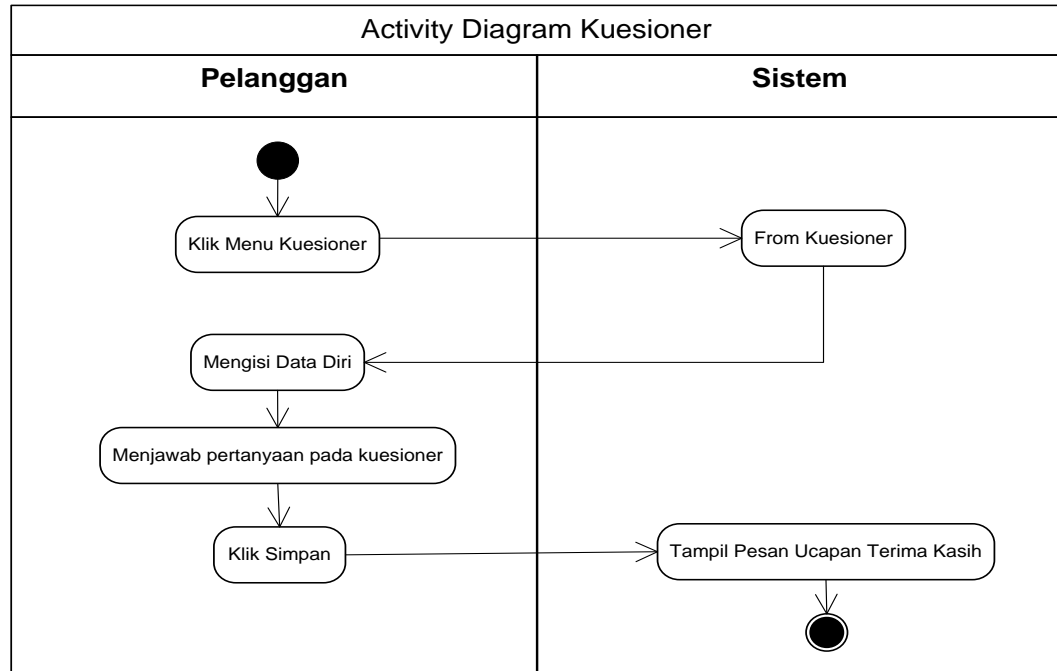
Gambar III.3. Activity Diagram Login

2. Activity Diagram Home



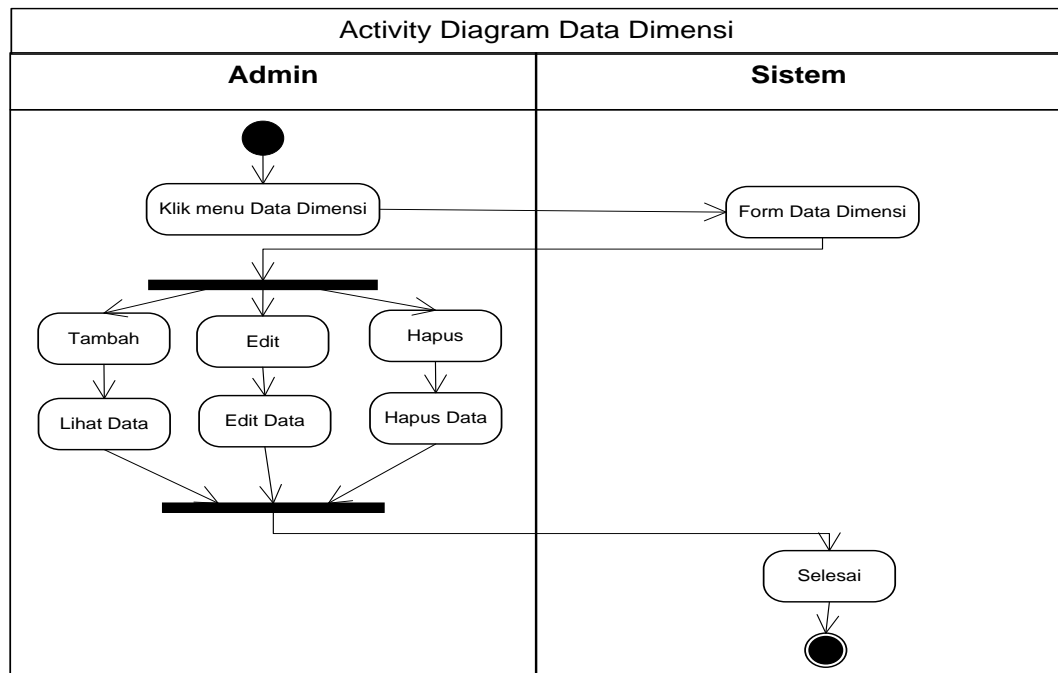
Gambar III.4. Activity Diagram Home

3. Activity Diagram Kuesioner



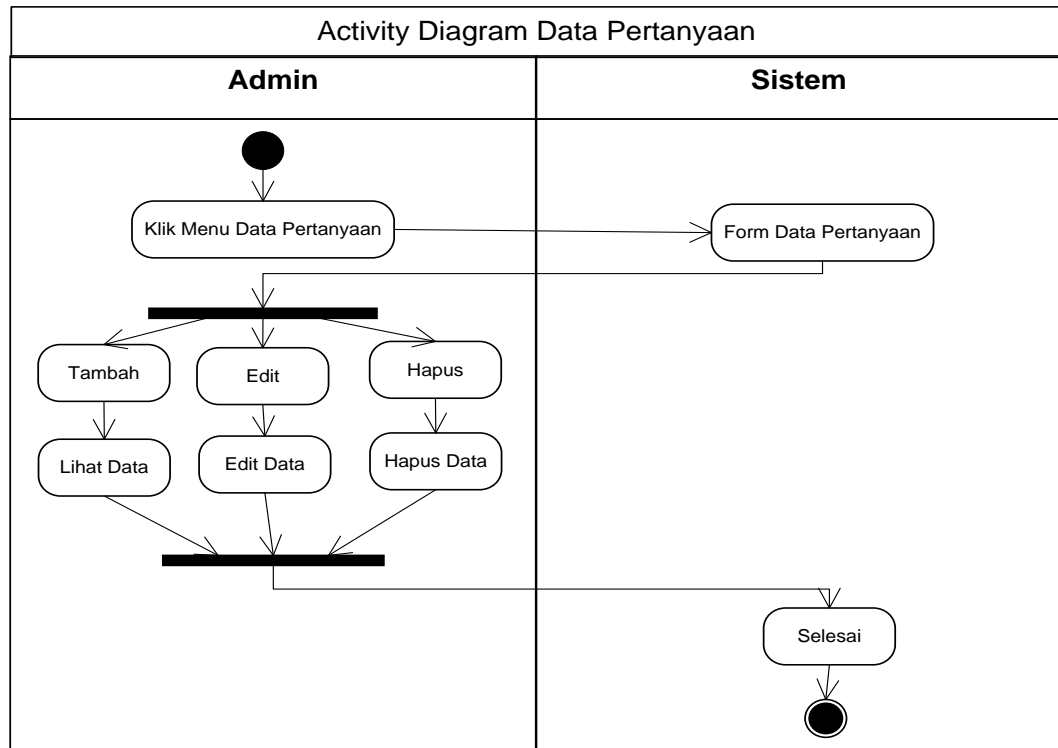
Gambar III.5. Activity Diagram Kuesioner

4. Activity Diagram Data Dimensi



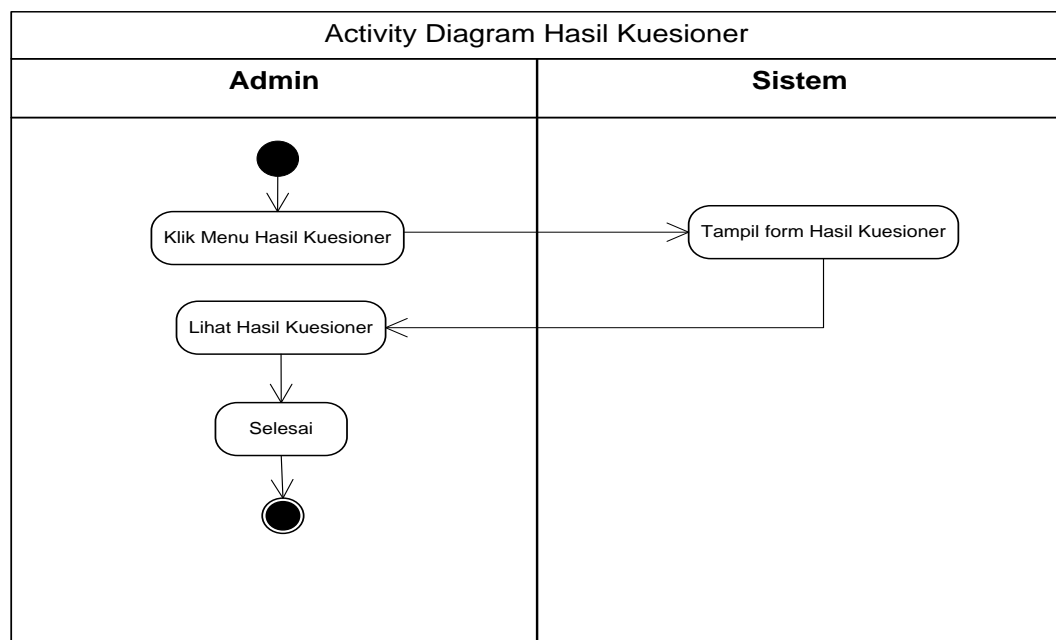
Gambar III.6. Activity Diagram Data Dimensi

5. *Activity Diagram* Data Pertanyaan



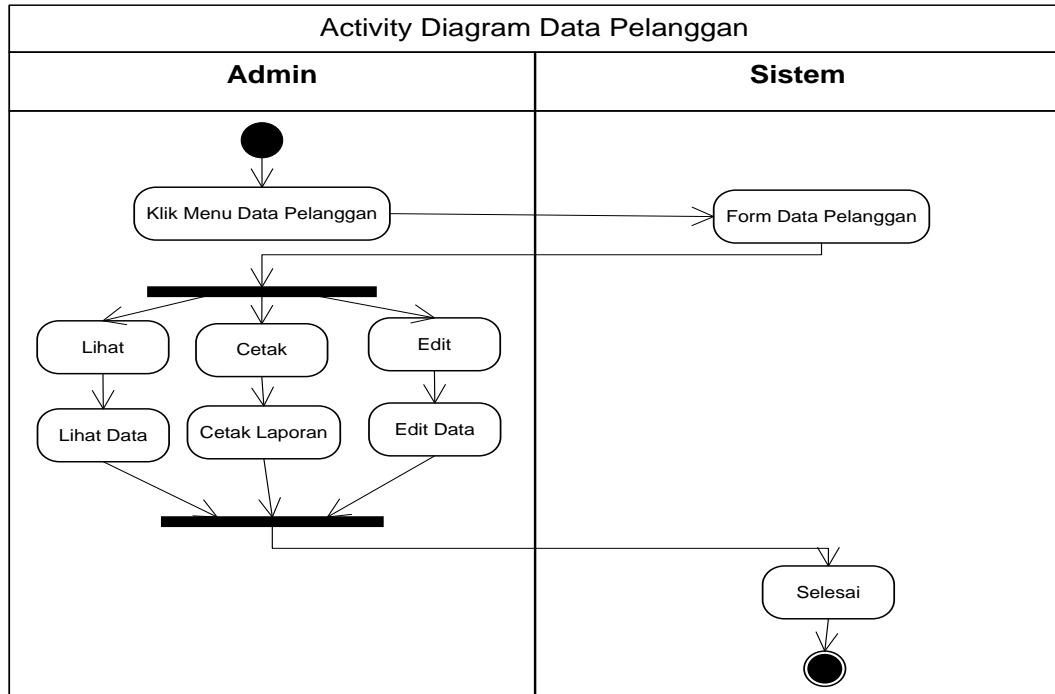
Gambar III.7. Activity Diagram Data Pertanyaan

6. *Activity Diagram* Data Hasil Kuesioner



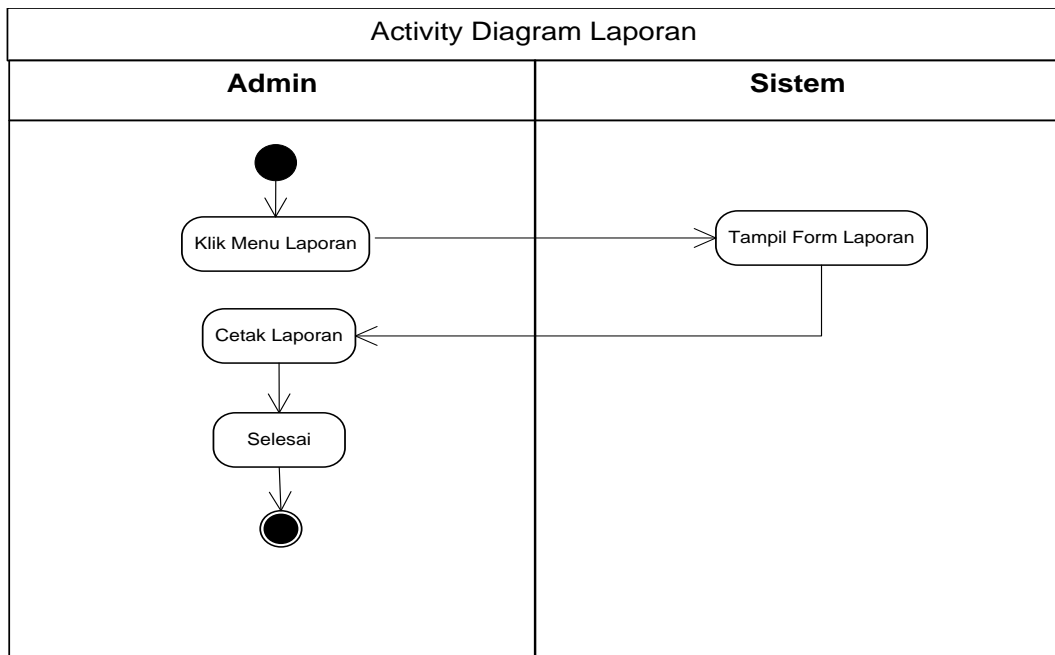
Gambar III.8. Activity Diagram Form Hasil Kuesioner

7. Activity Diagram Data Pelanggan



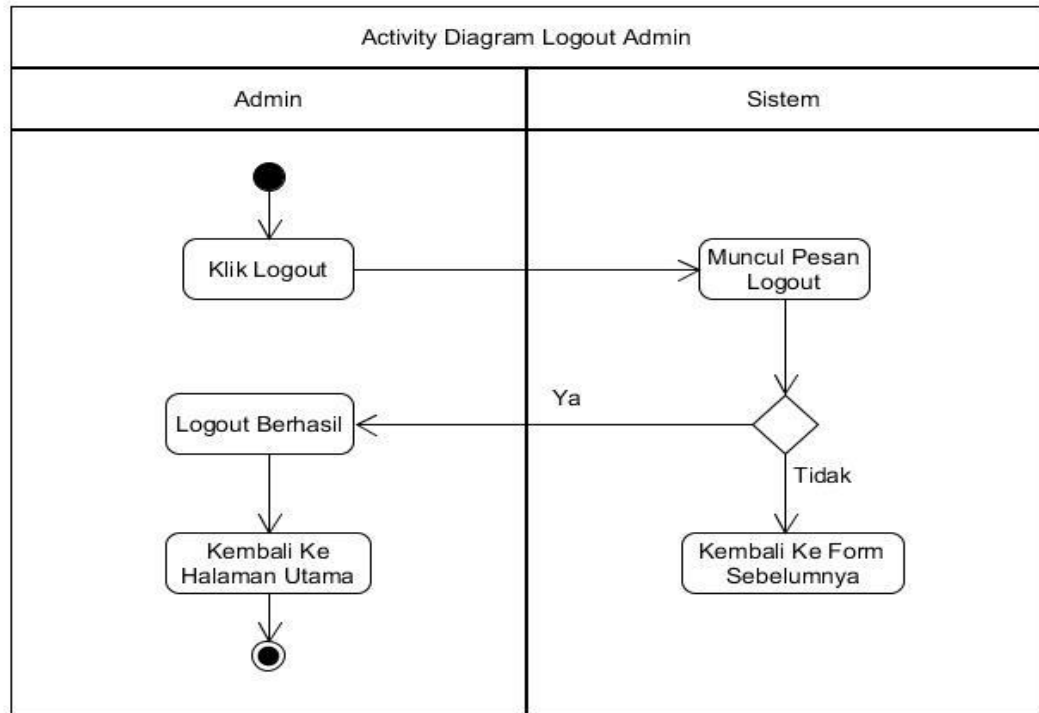
Gambar III.9. Activity Diagram Form Data Pelanggan

8. Activity Diagram Form Laporan



Gambar III.10. Activity Diagram Form Laporan

9. Activity Diagram Logout

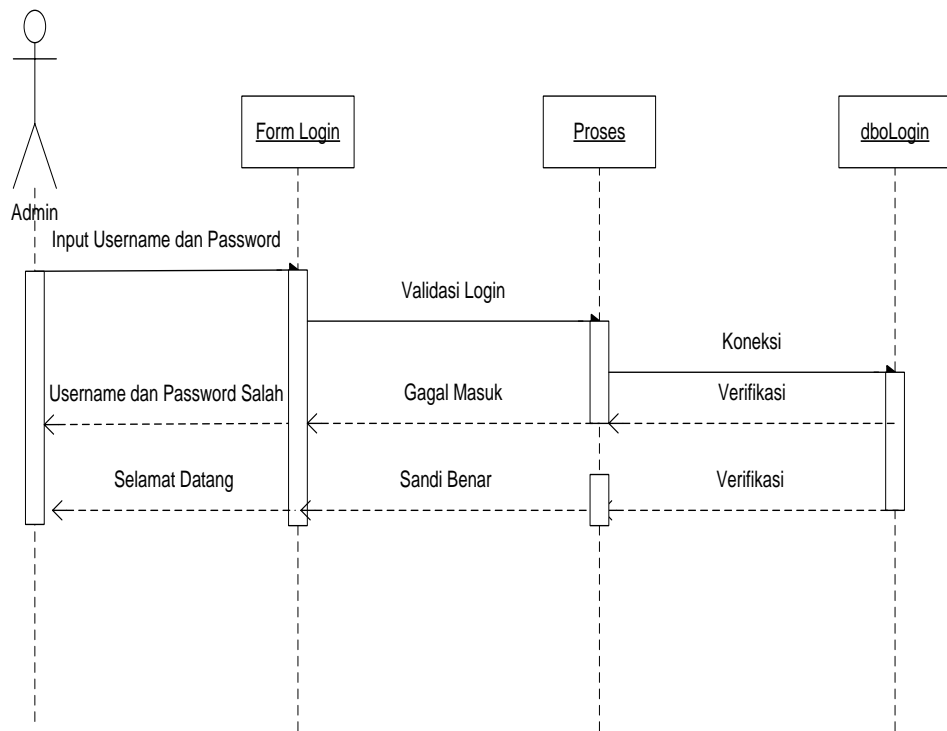


Gambar III.11. Activity Diagram Logout

III.3.4. Sequence Diagram

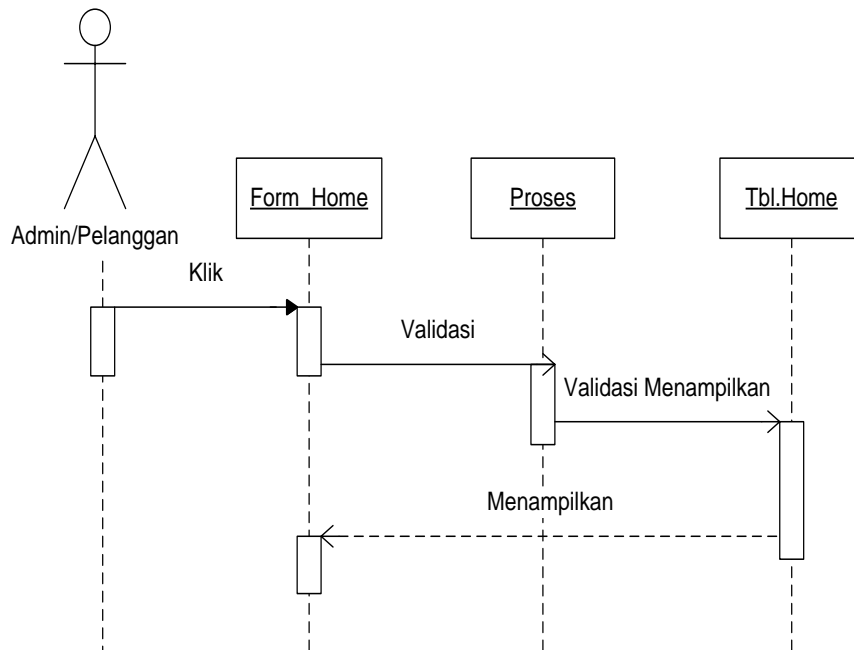
Sequence Diagram dari Aplikasi kepuasan pelanggan pada PT. Bess Finance Tebing-Tinggi dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

1. Sequence Diagram Login



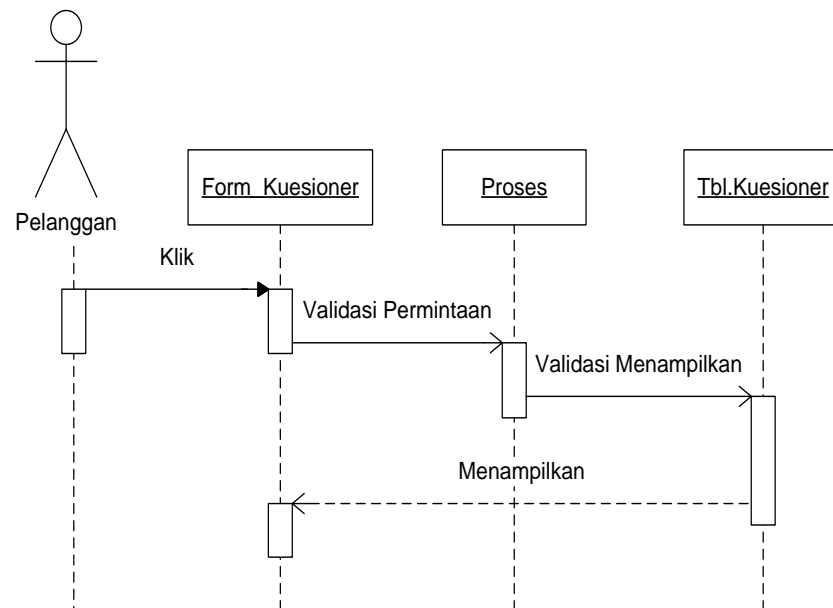
Gambar III.12. Sequence Diagram Login

2. Sequence Diagram Home



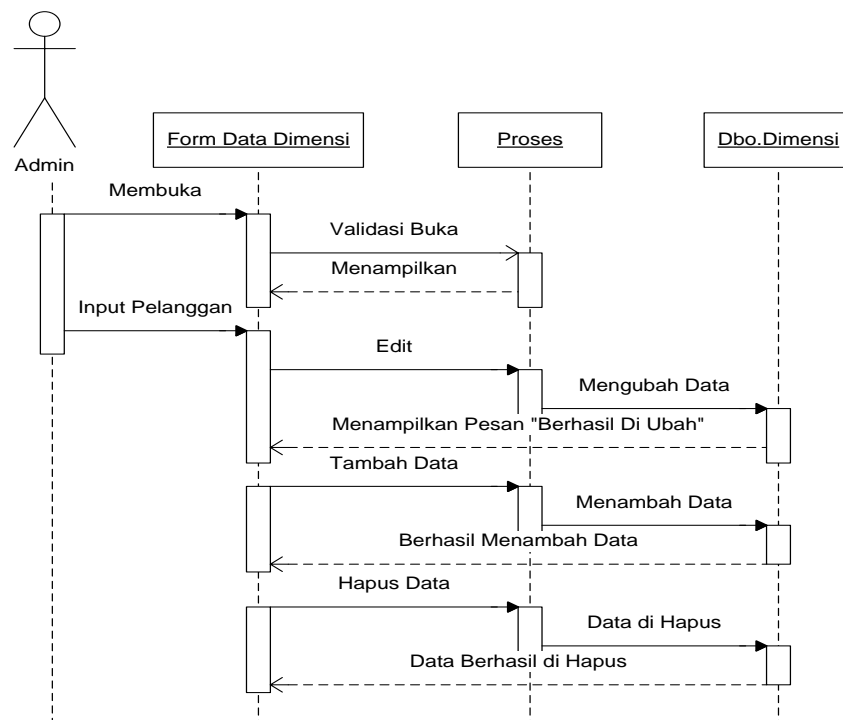
Gambar.13. Sequence Diagram Home

3. Sequence Diagram Kuesioner



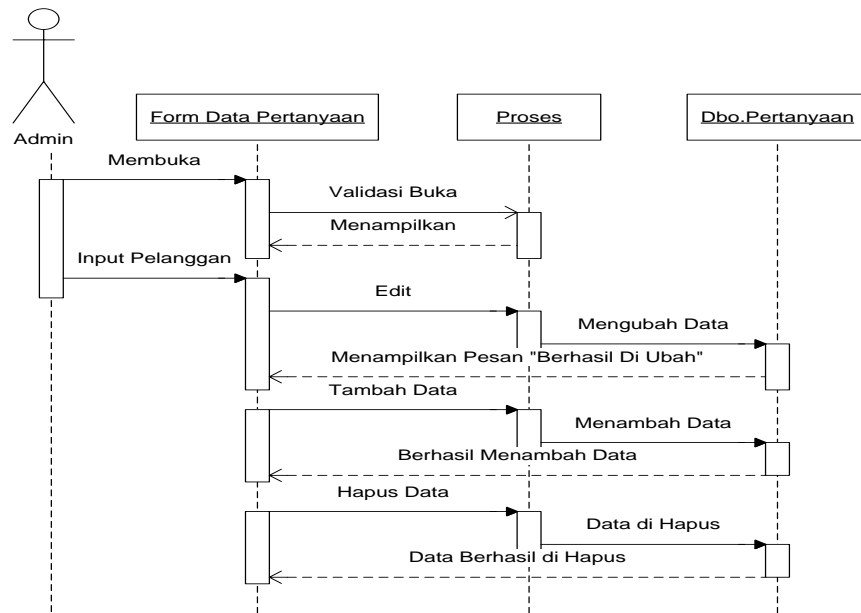
Gambar III.14. Sequence Diagram Kuesioner

4. Sequence Diagram Data Dimensi



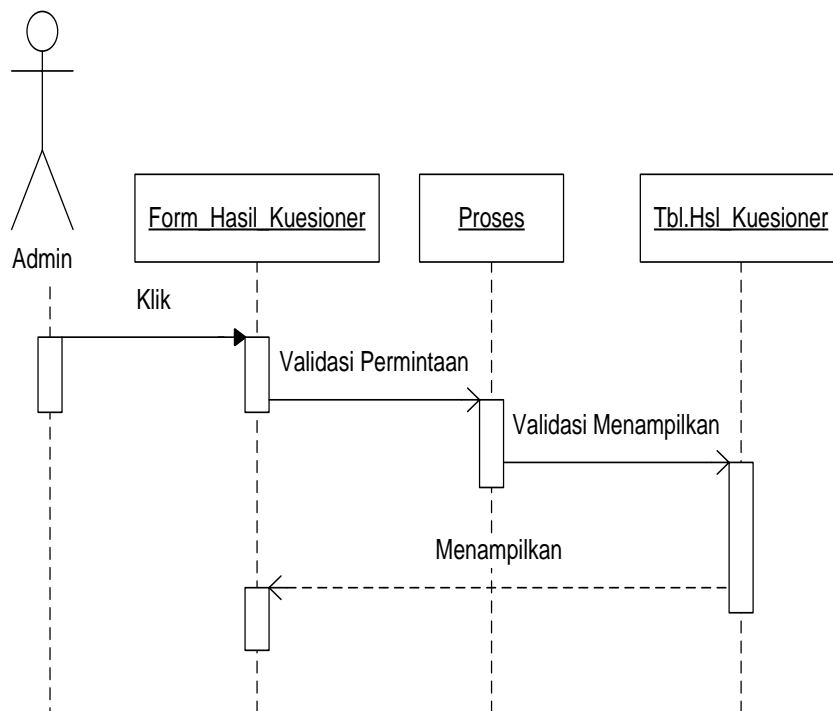
Gambar III.15. Sequence Diagram Data Dimensi

5. Sequence Diagram Data Pertanyaan



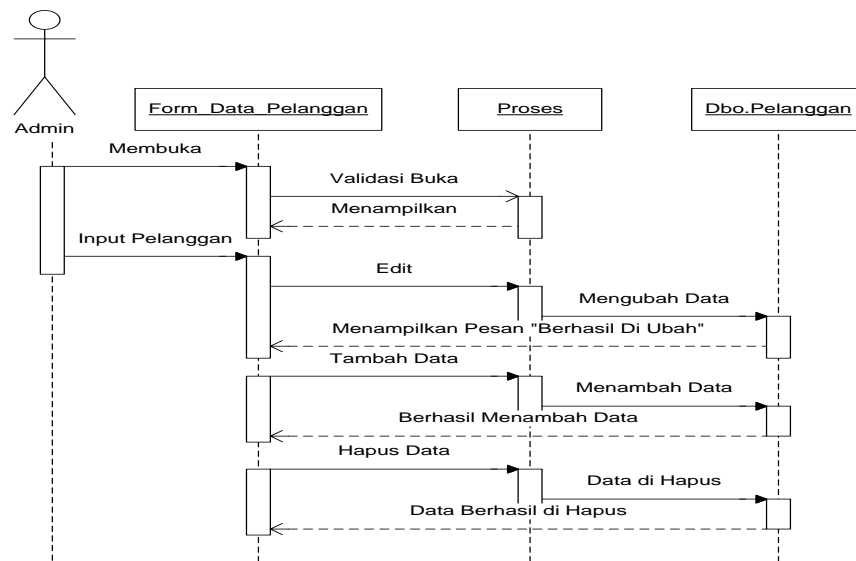
Gambar III.16. Sequence Diagram Data Pertanyaan

6. Sequence Diagram Hasil Kuesioner



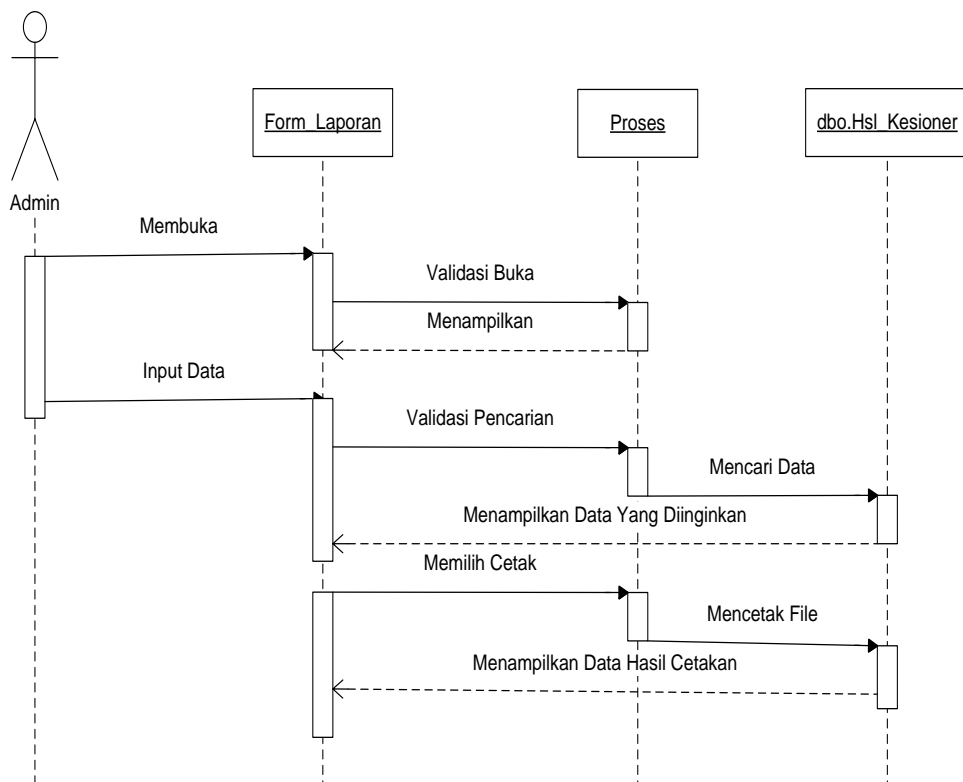
Gambar III.17. Sequence Diagram Hasil Kuesioner

7. Sequence Diagram Data Pelanggan



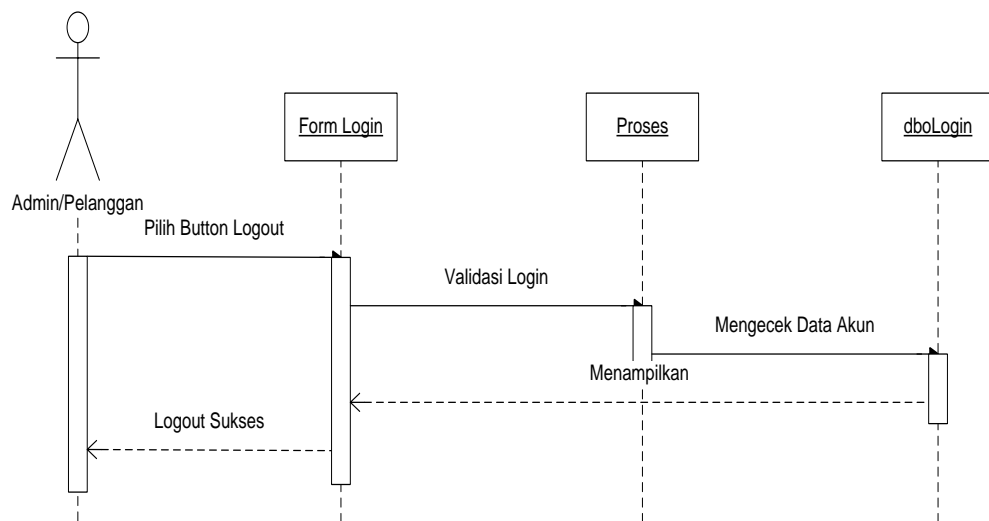
Gambar III.18. Sequence Diagram Data Pelanggan

8. Sequence Diagram Laporan



Gambar III.19. Sequence Diagram Laporan

9. Sequence Diagram Logout



Gambar III.20. Sequence Diagram Logout

III.3.2. Desain Tabel

Berikut ini merupakan rancangan struktur tabel dari PT. Bess Finance:

1. Struktur Tabel *login*

Tabel *login* digunakan untuk admin masuk kedalam halaman admin, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.4. di bawah ini:

Tabel III.4. Rancangan Tabel *login*

Nama Database	Skripsi_arround			
Nama Tabel	Login			
No	Nama Field	Type Data	nilai	Kunci
1.	id_admin	Varchar	50	<i>Primary Key</i>
2.	Nama	Varchar	50	
3.	Username	Varchar	50	
4.	Password	Varchar	50	-

2. Struktur Tabel pelanggan

Tabel Pelanggan digunakan untuk data pelanggan yang mengisi kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.5 di bawah ini:

Tabel III.5. Rancangan Tabel pelanggan

Nama <i>Database</i>		Skripsi_arround		
Nama Tabel		Pelanggan		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_pelanggan	varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	nama_pelanggan	varchar	100	-
3.	Jenis_kelamin	varchar	100	-
4.	Usia	varchar	50	-
5.	Tanggal	varchar	20	-
6.	Bulan	varchar	20	-
7.	Tahun	varchar	20	-

3. Struktur Tabel Dimensi

Tabel Dimensi digunakan untuk dimensi kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.6 di bawah ini:

Tabel III.6. Rancangan Tabel Dimensi

Nama <i>Database</i>		Skripsi_arround		
Nama Tabel		Dimensi		
No	Nama Field	Tipe Data	Nilai	Kunci
1.	Id_dimensi	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Dimensi	Varchar	100	-

4. Struktur Tabel pertanyaan

Tabel pertanyaan digunakan untuk pertanyaan kuesioner yang, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.7 di bawah ini:

Tabel III.7 Rancangan Tabel Pertanyaan

Nama <i>Database</i>		Skripsi_around		
Nama Tabel		Pertanyaan		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_pertanyaan	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Pertanyaan	Varchar	200	-
3.	Id_dimensi	Varchar	20	-
4.	Dimensi	Varchar	100	-

5. Struktur Tabel Kinerja

Tabel Jawaban digunakan untuk hasil jawaban dari kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.8 di bawah ini:

Tabel III.8. Rancangan Tabel Kinerja

Nama <i>Database</i>		Skripsi_around		
Nama Tabel		Kinerja		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_kuesioner	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Id_dimensi	Varchar	20	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_pelanggan	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	50	-
6.	KR	Int	10	-
7.	CR	Int	10	-
8.	R	Int	10	-
9.	SR	Int	10	-

6. Struktur Tabel Harapan

Tabel Jawaban digunakan untuk hasil jawaban dari kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.9 di bawah ini:

Tabel III.9. Rancangan Tabel Harapan

Nama <i>Database</i>		Skripsi_around		
Nama Tabel		Harapan		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_kuesioner	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Id_dimensi	Varchar	20	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_pelanggan	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	50	-
6.	KR	Int	10	-
7.	CR	Int	10	-
8.	R	Int	10	-
9.	SR	Int	10	-

III.3.3 Desain *User Interface*

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

1. Desain *Home*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman utama pada sistem.

Adapun rancangan Desain *home* terlihat terlihat pada gambar III.21 berikut :

Pt. Bess Finance			LOGIN																																																																															
SELAMAT DATANG DI WEBSITE KEPUASAN PELANGGAN <input type="button" value="KUESIONER"/>																																																																																		
IDENTITAS PELANGGAN																																																																																		
Nama Pelanggan : JenisKelamin : Umur : Pekerjaan : Tanggal Isi :																																																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="3">No</th> <th rowspan="3">Dimensi</th> <th rowspan="3">Pertanyaan</th> <th colspan="10">JAWABAN</th> </tr> <tr> <th colspan="5">KINERJA</th> <th colspan="5">HARAPAN</th> </tr> <tr> <th>STS</th> <th>SS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> <th>STS</th> <th>SS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>					No	Dimensi	Pertanyaan	JAWABAN										KINERJA					HARAPAN					STS	SS	N	S	SS	STS	SS	N	S	SS																																													
No	Dimensi	Pertanyaan	JAWABAN																																																																															
			KINERJA					HARAPAN																																																																										
			STS	SS	N	S	SS	STS	SS	N	S	SS																																																																						

Gambar III.21. Desain Home

2. Desain Login

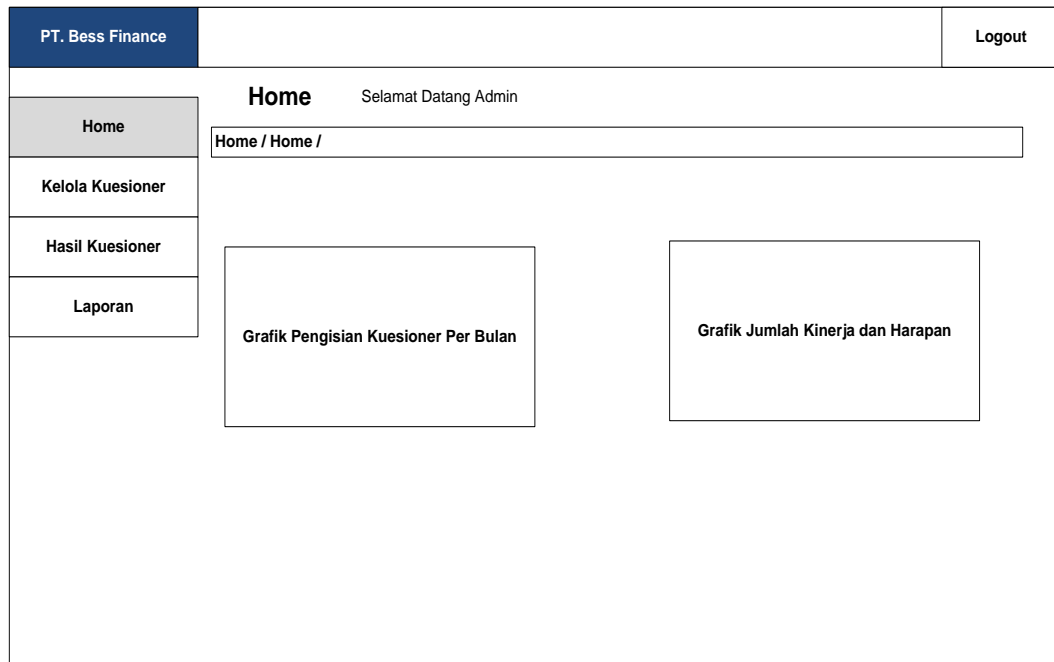
Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman login pada sistem agar hanya admin yang bisa mengakses sistem. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.22 berikut:

PT. Bess Finance
Silahkan Login <input style="width: 80%; height: 20px;" type="text" value="Username"/> <input style="width: 80%; height: 20px;" type="text" value="Password"/>
LOGIN

Gambar III.22 Desain Login

3. Desain Halaman *Home* Admin

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman home admin. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.23 berikut :



Gambar III.23. Desain *home* admin

4. Desain Data Dimensi

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman dimensi, pada sistem ini untuk menambah, mengedit, menghapus data dimensi. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.24 berikut:

PT. Bess Finance		Logout		
Data Dimensi				
Home / Home / Data Dimensi				
Home Kelola Kuesioner Hasil Kuesioner Laporan	Tambah Data Search: <input type="text"/>			
	No	ID DIMENSI	Dimensi	Aksi
	1	xxx	xxx	Edit Hapus
	2	xxx	xxx	Edit Hapus
3	xxx	xxx	Edit Hapus	

Gambar III.24. Desain Halaman Data Dimensi

5. Desain Data Pertanyaan

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman pertanyaan, pada sistem ini untuk menambah, mengedit, menghapus data pertanyaan. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.25 berikut:

PT. Bess Finace		Logout			
Data Pertanyaan					
Home / Home / Data Pertanyaan					
Home Kelola Kuesioner Hasil Kuesioner Laporan	Tambah Data Search: <input type="text"/>				
	No	ID PERTANYAAN	Pertanyaan	Dimensi	Aksi
	1	xxx	xxx	xxx	Edit Hapus
	2	xxx	xxx	xxx	Edit Hapus
3	xxx	xxx	xxx	Edit Hapus	

Gambar III.25. Desain Halaman Data Pertanyaan

6. Desain Data Pelanggan

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman Data pelanggan, pada sistem ini admin cetak, detail dan menghapus data pelanggan yang memberikan jawaban dari kuesioner. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.26 berikut:

PT. Bess Finance						Logout																																	
Data Pelanggan																																							
Home / Home / Data Pelanggan																																							
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Tambah Data Search: <input type="text"/> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Pelanggan</th> <th>Alamat</th> <th>Umur</th> <th>Tanggal Isi</th> <th colspan="3">Aksi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Cetak</td> <td>Detail</td> <td>Hapus</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Cetak</td> <td>Detail</td> <td>Hapus</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Cetak</td> <td>Detail</td> <td>Hapus</td> </tr> </tbody> </table>								No	Pelanggan	Alamat	Umur	Tanggal Isi	Aksi			1	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus	2	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus	3	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus
No	Pelanggan	Alamat	Umur	Tanggal Isi	Aksi																																		
1	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus																																
2	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus																																
3	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus																																
Home																																							
Kelola Kuesioner																																							
Hasil Kuesioner																																							
Laporan																																							

Gambar III.26. Desain Data Pelanggan

7. Desain Data Perhitungan Metode *Service Quality*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman data Hasil Perhitungan Metode *Service Quality*. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.27 berikut :

PT. Bess Finance						Logout																																				
Data Perhitungan Metode IPA																																										
Home / Home / Data Perhitungan Metode IPA																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Dimensi</th> <th>Pertanyaan</th> <th>Kinerja</th> <th>Harapan</th> <th>Tingkat Kepuasan</th> <th>Keterangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Total Rata-Rata</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> </tr> </tbody> </table>								No	Dimensi	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan	1	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	2	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	3	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	Total Rata-Rata			xxx	xxx	xxx	xxx
No	Dimensi	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan																																				
1	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx																																				
2	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx																																				
3	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx																																				
Total Rata-Rata			xxx	xxx	xxx	xxx																																				
Home																																										
Kelola Kuesioner																																										
Hasil Kuesioner																																										
Laporan																																										

Gambar III.27. Desain Data Hasil kuesioner