

## **BAB III**

### **ANALISA DAN DESAIN SISTEM**

#### **III.1. Analisa Masalah**

Permasalahan yang peneliti temukan pada Barbershop 88 yaitu pihak Barbershop belum pernah melakukan *survey* dan penelitian sebelumnya mengenai respon konsumen terhadap pelayanan yang ditawarkan seperti jasa pangkas atau cukur, pelayanan dan lokasi. Respon yang dimaksud adalah apakah konsumen puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa orang yang pernah mengunjungi Barbershop 88 diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, Barbershop 88 juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan serta kesetiaan pengunjung terhadap Barbershop 88.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Barbershop 88 sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas layanan kinerja karyawan. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh konsumen Barbershop 88 secara *online*. Dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis* akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, sehingga Barbershop 88 dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat konsumen dan mempertahankan usaha *barbershop* dalam jangka panjang.

### III.2. Penerapan Metode

Setelah melihat permasalahan diatas, maka peneliti mencoba menerapkan metode *Importance Performance Analysis* membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner dan digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan, sehingga dapat dilakukan penilaian kepuasan konsumen pada Barbershop 88.

#### III.2.1. Studi Kasus

Barbershop 88 ingin mengetahui tingkat kualitas kinerja karyawan, dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* agar membantu Barbershop 88 dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen. Dimensi *importance Performance Analysis*, yaitu *Realibility* / Keandalan, *Assurance* / Jaminan, *Responsiveness* / Daya Tanggap, *Tangible* / Bukti Langsung, *Empathy* / Empati. Melakukan penyebaran kuesioner yang dibuat oleh penulis terdiri dari 20 pertanyaan dan dibagikan kepada 60 konsumen pada Barbershop 88.

#### 1. Data Kuesioner

### KUESIONER PENELITIAN

#### IDENTITAS KONSUMEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Tanggal isi kuesioner :

Berilah tanda Centang (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan pilihan jawaban :

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. TS : Tidak Setuju
4. STS : Sangat Tidak Setuju

Tabel III.1. Data Pertanyaan Kuesioner

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja				Harapan			
			STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
<i>Realibility / Kehandalan</i>	1	Menyediakan beragam jenis gaya rambut								
	2	Barbershop menyediakan informasi tentang model rambut yang ditawarkan								
	3	Transaksi pembayaran yang mudah								
	4	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen								
	5	Harga jasa cukur sangat terjangkau								
	6	Model rambut yang ditawarkan mengikuti tren saat ini								
	7	Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen								
<i>Assurance / Jaminan</i>	8	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian mencukur								
	9	Saat pencukuruan rambut sangat aman dan nyaman								
	10	Alat cukur bersih dan silet 1x pakai langsung ganti								
	11	Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, music, kursi dan kamar mandi								
	12	Memberikan free minum bagi konsumen yang menunggu								
<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>	13	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen								
	14	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen								
	15	Kemampuan karyawan dalam menguasai banyak model potongan rambut								
<i>Tangible / Bukti Langsung</i>	16	Penggunaan alat cukur yang terlatih sehingga konsumen tidak khawatir dengan bekas luka akibat alat cukur								
	17	Kebersihan serta kenyamanan barbershop sehingga dapat membuat betah konsumen								
	18	Lokasi barbershop yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen								
<i>Empathy / Empati</i>	19	Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah								
	20	Toko sering memberi hadiah kepada konsumen								

## 2. Data Konsumen

**Tabel III.2. Data Konsumen**

No	Nama	Alamat	Usia
1	Rido	Jl. Pembangunan	16 Tahun
2	Ahmad	Jl. Karya Dame	20 Tahun
3	Rudi	Jl. Pembangunan	21 Tahun
4	Andi	Jl. Amir Hamzah	24 Tahun
5	Madan	Jl. Kapten Muslim	22 Tahun
6	Robi	Jl. Karya Celincing	20 Tahun
7	Gilang	Jl. Karya Dame	19 Tahun
8	Ardi	Jl. Karya	23 Tahun
9	Sandy	Jl. Matahari Raya	27 Tahun
10	Mahdi	Jl. Sehati	21 Tahun
11	Rivaldo	Jl. Karya Dame	22 Tahun
12	Hariski	Jl. Bambu	22 Tahun
13	Dodi	Jl. Kapten Muslim	20 Tahun
14	Armanda	Jl. Pembangunan	21 Tahun
15	Doli	Jl. Kapten Sumarsono	23 Tahun
16	Rahul	Jl. Bilal	25 Tahun
17	Rizal	Jl. Pembangunan	23 Tahun
18	Ruli	Jl. Masjid	24 Tahun
19	Didit	Jl. Karya Ujung	20 Tahun
20	Tora	Jl. Amir Hamzah	24 Tahun
21	Rio	Jl. Masjid	25 Tahun
22	Danang	Jl. Karya	23 Tahun
23	Faisal	Jl. Krakatau	22 Tahun
24	Jodi	Jl. Pertemuan	21 Tahun
25	Muhardi	Jl. Pembangunan	23 Tahun
26	Akbar	Jl. Muchtar Bahri	24 Tahun
27	Jaka	Jl. Karya	27 Tahun
28	Asep	Jl. Adam malik	22 Tahun
29	Rizki	Jl. Veteran	24 Tahun
30	Rozali	Jl. Pembangunan	17 Tahun
31	Adam	Jl. Karya	19 Tahun
32	Hardi	Jl. Karya	19 Tahun
33	Solidin	Jl. Sehati	21 Tahun
34	Jordi	Jl. Karya	22 Tahun
35	Ali	Jl. Kapten Muslim	24 Tahun
36	Steven	Jl. Karya	26 Tahun
37	Bobi	Jl. Karya Dame	20 Tahun

38	Mikael	Jl. Krakatau	22 Tahun
39	Doni	Jl. Bilal	24 Tahun
40	Andika	Jl. Karya	20 Tahun
41	Rendi	Jl. Adam malik	23 Tahun
42	jogi	Jl. Veteran	20 Tahun
43	Aldi	Jl. Karya	23 Tahun
44	nando	Jl. Matahari Raya	19 Tahun
45	Raka	Jl. Karya	22 Tahun
46	Adi	Jl. Pembangunan	23 Tahun
47	kodri	Jl. Jawa	21 Tahun
48	Hendra	Jl. Pembangunan	20 Tahun
49	Adnan	Jl. Karya	21 Tahun
50	Harto	Jl. Perjuangan	21 Tahun
51	Kiki	Jl. Karya	23 Tahun
52	Wahyu	Jl. PWS	22 Tahun
53	Ediyono	Jl. Karya dame	26 Tahun
54	Dwi	Jl. Pembangunan	16 Tahun
55	Eko	Jl. Pembangunan	13 Tahun
56	Fazri	Jl. Karya	12 Tahun
57	Malon	Jl. Sehati	22 Tahun
58	Mulyo	Jl. Sehati	22 Tahun
59	Hidayat	Jl. Karya	20 Tahun
60	Monang	Jl. Bilal	22 Tahun

### 3. Hasil Pengisian Kuesioner

Isi dari tabel merupakan banyaknya jumlah konsumen barbershop 88 yang mengisi kuesioner.

**Tabel III.3. Hasil Pengisian Kuesioner**

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja				Harapan			
			STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
<i>Realibility / Kehandalan</i>	1	Menyediakan beragam jenis gaya rambut	1	0	29	30	0	0	20	40
	2	Barbershop menyediakan informasi tentang model rambut yang ditawarkan	0	0	30	30	0	0	15	45
	3	Transaksi pembayaran yang mudah	0	0	40	20	0	0	20	40

	4	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen	0	0	15	45	0	0	10	50
	5	Harga jasa cukur sangat terjangkau	0	0	40	20	0	0	30	30
	6	Model rambut yang ditawarkan mengikuti tren saat ini	0	0	16	44	0	0	15	45
	7	Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen	0	0	42	18	0	0	28	32
<i>Assurance / Jaminan</i>	8	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian mencukur	1	1	18	40	0	0	15	45
	9	Saat pencukuran rambut sangat aman dan nyaman	0	1	14	45	0	0	10	50
	10	Alat cukur bersih dan silet 1x pakai langsung ganti	0	0	20	40	0	0	15	45
	11	Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, music, kursi dan kamar mandi	0	0	25	35	0	0	30	30
	12	Memberikan free minum bagi konsumen yang menunggu	0	0	20	40	0	0	39	21
<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>	13	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen	0	0	14	46	0	0	26	34
	14	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen	0	0	19	41	0	0	22	38
	15	Kemampuan karyawan dalam menguasai banyak model potongan rambut	0	2	18	40	0	0	24	36
<i>Tangible / Bukti Langsung</i>	16	Penggunaan alat cukur yang terlatih sehingga konsumen tidak khawatir dengan bekas luka akibat alat cukur	0	0	15	45	0	0	30	30
	17	Kebersihan serta kenyamanan barbershop sehingga dapat membuat betah konsumen	0	0	17	43	0	0	16	44
	18	Lokasi barbershop yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen	0	0	14	46	0	0	10	50
<i>Empathy / Empati</i>	19	Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah	0	0	20	40	0	0	17	43
	20	Barbershop 88 sering memberi hadiah kepada konsumen	1	1	38	20	0	0	30	30

#### 4. Tingkat Kepuasan

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat Kepuasan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen.

- a. Menghitung nilai kinerja dan harapan

$$\text{Kinerja (X)} = ((1 * \text{STS}) + (3 * \text{TS}) + (2 * \text{S}) + (4 * \text{SS})) / \text{jumlah pengisi kuesioner}$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1 * \text{STS}) + (2 * \text{TS}) + (3 * \text{S}) + (4 * \text{SS})) / \text{jumlah pengisi kuesioner}$$

- b. Tingkat Kepuasan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

#### 5. Perhitungan nilai kinerja dan harapan

Perhitungan tiap dimensi *importance Performance Analysis* (IPA) :

1. *Realibility* / Kehandalan

- a. Menyediakan beragam jenis gaya rambut

$$\text{Kinerja (X)} = ((1 * 1) + (2 * 0) + (3 * 29) + (4 * 30)) / 60$$

$$= (1 + 0 + 87 + 120) / 60$$

$$= 3,47$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1 * 0) + (2 * 0) + (3 * 40) + (4 * 20)) / 60$$

$$= (160 + 60 + 0 + 0) / 60$$

$$= 3,66$$

- b. Barbershop menyediakan informasi tentang model rambut yang ditawarkan

$$\begin{aligned} \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*30)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 91 + 120) / 60 \\ &= 3,50 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*15) + (4*45)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 45 + 180) / 60 \\ &= 3,75 \end{aligned}$$

- c. Transaksi pembayaran yang mudah (tunai, debit, kredit)

$$\begin{aligned} \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*40) + (4*20)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 120 + 80) / 60 \\ &= 3,33 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*40)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 60 + 160) / 60 \\ &= 3,67 \end{aligned}$$

- d. Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen

$$\text{Kinerja (X)} = ((1*0) + (2*0) + (2*15) + (4*45)) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 45 + 180 ) / 60$$

$$= 3,75$$

$$\text{Harapan (Y)} = (4*0) + (3*0) + (3*10) + (4*50)$$

$$= ( 0 + 0 + 30 + 200 ) / 60$$

$$= 3,83$$

e. Harga jasa cukur sangat terjangkau

$$\text{Kinerja (X)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*40) + (4*20) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 120 + 80 ) / 60$$

$$= 3,33$$

$$\text{Harapan (Y)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*30) + (4*30) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 90 + 120 ) / 60$$

$$= 3,50$$

f. Model rambut yang ditawarkan mengikuti tren saat ini

$$\text{Kinerja (X)} = ( (1*0) + (3*0) + (3*16) + (4*44) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 48 + 176 ) / 60$$

$$= 3,73$$

$$\text{Harapan (Y)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*15) + (4*45) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 45 + 180 ) / 60$$

$$= 3,75$$

- g. Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen

$$\text{Kinerja (X)} = ((4*18) + (3*42) + (2*0) + (1*0)) / 60$$

$$= (64 + 126 + 0 + 0) / 60$$

$$= 3,16$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((4*32) + (3*28) + (2*0) + (1*0)) / 60$$

$$= (128 + 84 + 0 + 0) / 60$$

$$= 3,53$$

## 2. Assurance / Jaminan

- a. Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian mencukur

$$\text{Kinerja (X)} = ((1*1) + (2*1) + (3*18) + (4*40)) / 60$$

$$= (1 + 2 + 54 + 160) / 60$$

$$= 3,62$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1*0) + (2*0) + (3*15) + (4*45)) / 60$$

$$= (0 + 0 + 45 + 180) / 60$$

$$= 3,75$$

- b. Saat pencukuran rambut sangat aman dan nyaman

$$\text{Kinerja (X)} = ((1*0) + (2*1) + (3*14) + (4*45)) / 60$$

$$= ( 0 + 2 + 42 + 180 ) / 60$$

$$= 3,73$$

$$\text{Harapan (Y)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*10) + (4*50) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 30 + 200 ) / 60$$

$$= 3,83$$

c. Alat cukur bersih dan silet 1x pakai langsung ganti

$$\text{Kinerja (X)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*40) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 60 + 160 ) / 60$$

$$= 3,67$$

$$\text{Harapan (Y)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*15) + (4*45) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 45 + 180 ) / 60$$

$$= 3,75$$

d. Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, music, kursi dan kamar mandi

$$\text{Kinerja (X)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*25) + (4*35) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 75 + 140 ) / 60$$

$$= 3,58$$

$$\text{Harapan (Y)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*30) + (4*30) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 90 + 120 ) / 60$$

$$= 3,50$$

e. Memberikan free minum bagi konsumen yang menunggu

$$\text{Kinerja (X)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*40) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 60 + 160 ) / 60$$

$$= 3,67$$

$$\text{Harapan (Y)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*39) + (4*21) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 117 + 84 ) / 60$$

$$= 3,35$$

### 3. *Responsiveness* / Daya Tanggap

a. Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen

$$\text{Kinerja (X)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*14) + (4*46) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 42 + 184 ) / 60$$

$$= 3,77$$

$$\text{Harapan (Y)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*26) + (4*34) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 84 + 128 ) / 60$$

$$= 3,57$$

b. Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*19) + (4*41)) / 60 \\
 &= (0 + 0 + 57 + 164) / 60 \\
 &= 3,68
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*22) + (4*38)) / 60 \\
 &= (0 + 0 + 66 + 152) / 60 \\
 &= 3,63
 \end{aligned}$$

- c. Kemampuan karyawan dalam menguasai banyak model potongan rambut

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*2) + (3*18) + (4*40)) / 60 \\
 &= (0 + 4 + 54 + 160) / 60 \\
 &= 3,63
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*24) + (4*36)) / 60 \\
 &= (0 + 0 + 72 + 144) / 60 \\
 &= 3,60
 \end{aligned}$$

#### 4. *Tangible* / Bukti Langsung

- a. Penggunaan alat cukur yang terlatih sehingga konsumen tidak khawatir dengan bekas luka akibat alat cukur

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*15) + (4*45)) / 60 \\
 &= (0 + 0 + 45 + 180) / 60
 \end{aligned}$$

$$= 3,75$$

$$\begin{aligned} \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*29) + (4*31)) / 60 \\ &= (124 + 87 + 0 + 0) / 60 \\ &= 3,50 \end{aligned}$$

- b. Kebersihan serta kenyamanan barbershop sehingga dapat membuat betah konsumen

$$\begin{aligned} \text{Kinerja (X)} &= ((4*43) + (3*17) + (2*0) + (1*0)) / 60 \\ &= (172 + 51 + 0 + 0) / 60 \\ &= 3,72 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*16) + (4*44)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 48 + 176) / 60 \\ &= 3,73 \end{aligned}$$

- c. Lokasi barbershop yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen

$$\begin{aligned} \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*14) + (4*46)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 42 + 184) / 60 \\ &= 3,77 \end{aligned}$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1*0) + (2*0) + (3*10) + (4*50)) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 30 + 200 ) / 60$$

$$= 3,83$$

### 5. *Empathy* / Empati

- a. Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah

$$\text{Kinerja (X)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*40) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 60 + 160 ) / 60$$

$$= 3,67$$

$$\text{Harapan (Y)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*17) + (4*43) ) / 60$$

$$= ( 172 + 51 + 0 + 0 ) / 60$$

$$= 3,72$$

- b. Barbershop 88 sering memberi hadiah kepada konsumen

$$\text{Kinerja (X)} = ( (1*1) + (2*1) + (3*38) + (4*20) ) / 60$$

$$= ( 1 + 2 + 104 + 80 ) / 60$$

$$= 3,28$$

$$\text{Harapan (Y)} = ( (1*0) + (2*0) + (3*30) + (4*30) ) / 60$$

$$= ( 0 + 0 + 90 + 120 ) / 60$$

$$= 3,50$$

## 6. Menghitung nilai tingkat kepuasan

Setelah perhitungan nilai Kinerja dan Harapan maka akan dilakukan perhitungan nilai tingkat Kepuasan untuk menentukan kinerja karyawan dengan harapan konsumen.

Menghitung Tingkat Kepuasan =  $(\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$

### 1. *Realibility* / Kehandalan

- a. Menyediakan beragam jenis gaya rambut

Tingkat Kepuasan =  $(\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$

$$= 3,47 / 3,67$$

$$= 0,95 \%$$

- b. Barbershop menyediakan informasi tentang model rambut yang ditawarkan

Tingkat Kepuasan =  $(\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$

$$= 3,50 / 3,75$$

$$= 0,93 \%$$

- c. Transaksi pembayaran yang mudah (tunai, debit, kredit)

Tingkat Kepuasan =  $(\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$

$$= 3,33 / 3,67$$

$$= 0,91 \%$$

- d. Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,75 / 3,83$$

$$= 0,98 \%$$

- e. Harga jasa cukur sangat terjangkau

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,33 / 3,50$$

$$= 0,95 \%$$

- f. Model rambut yang ditawarkan mengikuti tren saat ini

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,73 / 3,75$$

$$= 1 \%$$

- g. Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,30 / 3,53$$

$$= 0,93 \%$$

## 2. Assurance / Jaminan

- a. Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian mencukur

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,62 / 3,75$$

$$= 0,96 \%$$

- b. Saat pencukuruan rambut sangat aman dan nyaman

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,73 / 3,83$$

$$= 0,97 \%$$

- c. Alat cukur bersih dan silet 1x pakai langsung ganti

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,67 / 3,75$$

$$= 0,98 \%$$

- d. Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, music, kursi dan kamar mandi

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,58 / 3,50$$

$$= 1,02 \%$$

- e. Memberikan free minum bagi konsumen yang menunggu

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,67 / 3,35$$

$$= 1,09 \%$$

### 3. *Responsiveness* / Daya Tanggap

- a. Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,77 / 3,57$$

$$= 1,06 \%$$

- b. Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,68 / 3,63$$

$$= 1,01 \%$$

- c. Kemampuan karyawan dalam menguasai banyak model potongan rambut

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,63 / 3,60$$

$$= 1,01 \%$$

### 4. *Tangible* / Bukti Langsung

- a. Penggunaan alat cukur yang terlatih sehingga konsumen tidak khawatir dengan bekas luka akibat alat cukur

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,75 / 3,50$$

$$= 1,07 \%$$

- b. Kebersihan serta kenyamanan barbershop sehingga dapat membuat betah konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,72 / 3,73$$

$$= 1 \%$$

- c. Lokasi barbershop yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,76 / 3,83$$

$$= 0,98 \%$$

#### 5. *Empathy* / Empati

- a. Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,67 / 3,72$$

$$= 0,99 \%$$

- b. Barbershop 88 sering memberi hadiah kepada konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

$$= 3,28 / 3,50$$

$$= 0,94 \%$$

Keterangan :

Tidak Puas : Tingkat kepuasan < 1

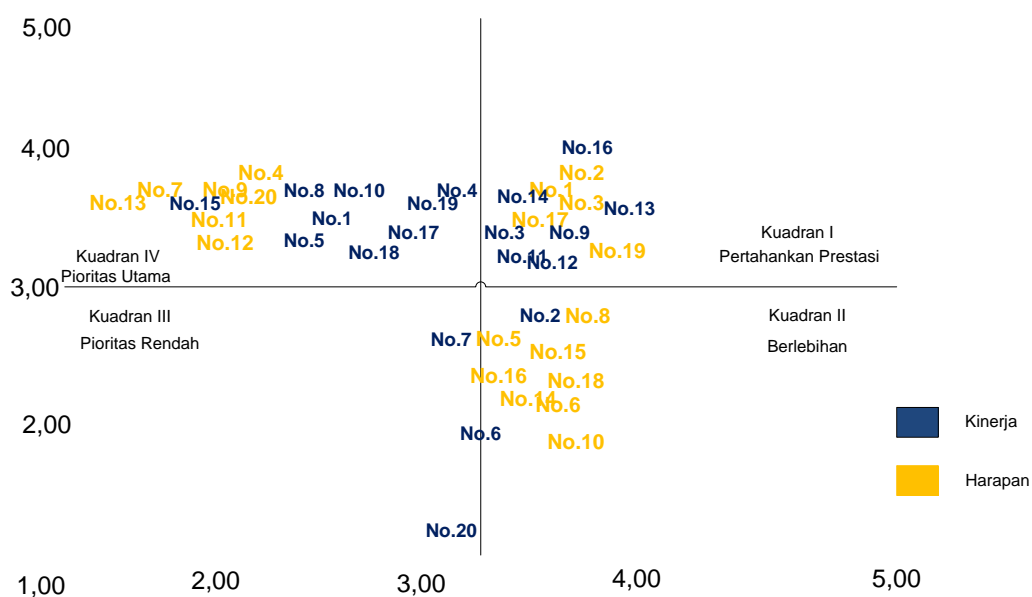
Puas : Tingkat Kepuasan > 1

**Tabel III.4. Hasil Uji Tingkat Kepuasan**

Dimensi	No.	Pertanyaan	Uji Validasi			
			Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan
<i>Reliability / Kehandalan</i>	1	Menyediakan beragam jenis gaya rambut	3,47	3,67	0,95	Tidak Puas
	2	Barbershop menyediakan informasi tentang model rambut yang ditawarkan	3,50	3,75	0,93	Tidak Puas
	3	Transaksi pembayaran yang mudah	3,33	3,67	0,91	Tidak Puas
	4	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen	3,75	3,83	0,98	Tidak Puas
	5	Harga jasa cukur sangat terjangkau	3,33	3,50	0,95	Tidak Puas
	6	Model rambut yang ditawarkan mengikuti tren saat ini	3,73	3,75	1	Puas
	7	Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen	3,30	3,53	0,93	Tidak Puas
<i>Assurance / Jaminan</i>	8	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian mencukur	3,62	3,75	0,96	Tidak Puas
	9	Saat pencukuran rambut sangat aman dan nyaman	3,73	3,83	0,97	Tidak Puas
	10	Alat cukur bersih dan silet 1x pakai langsung ganti	3,67	3,75	0,98	Tidak Puas
	11	Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, music, kursi dan kamar mandi	3,58	3,50	1,02	Puas
	12	Memberikan free minum bagi konsumen yang menunggu	3,67	3,35	1,09	Puas
	13	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen	3,77	3,57	1,06	Puas

<i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap	14	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen	3,68	3,63	1,01	Puas
	15	Kemampuan karyawan dalam menguasai banyak model potongan rambut	3,63	3,60	1,01	Puas
<i>Tangible</i> / Bukti Langsung	16	Penggunaan alat cukur yang terlatih sehingga konsumen tidak khawatir dengan bekas luka akibat alat cukur	3,75	3,50	1,07	Puas
	17	Kebersihan serta kenyamanan barbershop sehingga dapat membuat betah konsumen	3,72	3,73	1	Puas
	18	Lokasi barbershop yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen	3,77	3,83	0,98	Tidak Puas
<i>Empathy</i> / Empati	19	Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah	3,67	3,72	0,99	Tidak Puas
	20	Barbershop sering memberi hadiah kepada konsumen	3,28	3,50	0,94	Tidak Puas
<b>TOTAL RATA-RATA</b>			<b>3,60</b>	<b>3,65</b>	<b>0,99</b>	Tidak Puas

Berdasarkan Tabel.III.4 di atas dapat terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap dimensi kualitas bernilai  $0,99 < 1$ , dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak puas terhadap dimensi kualitas kinerja karyawan yang diberikan oleh Barbershop 88.



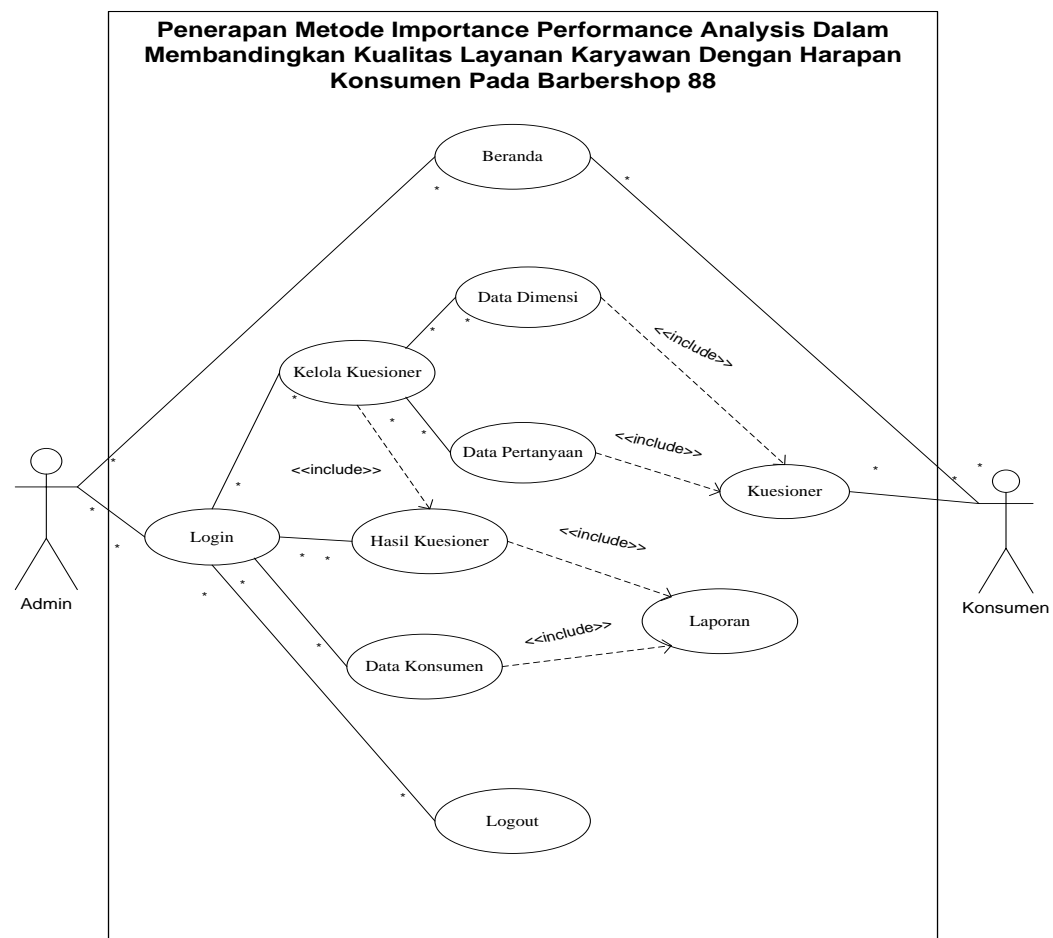
**Gambar III.1 Diagram Kartesius**

### 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

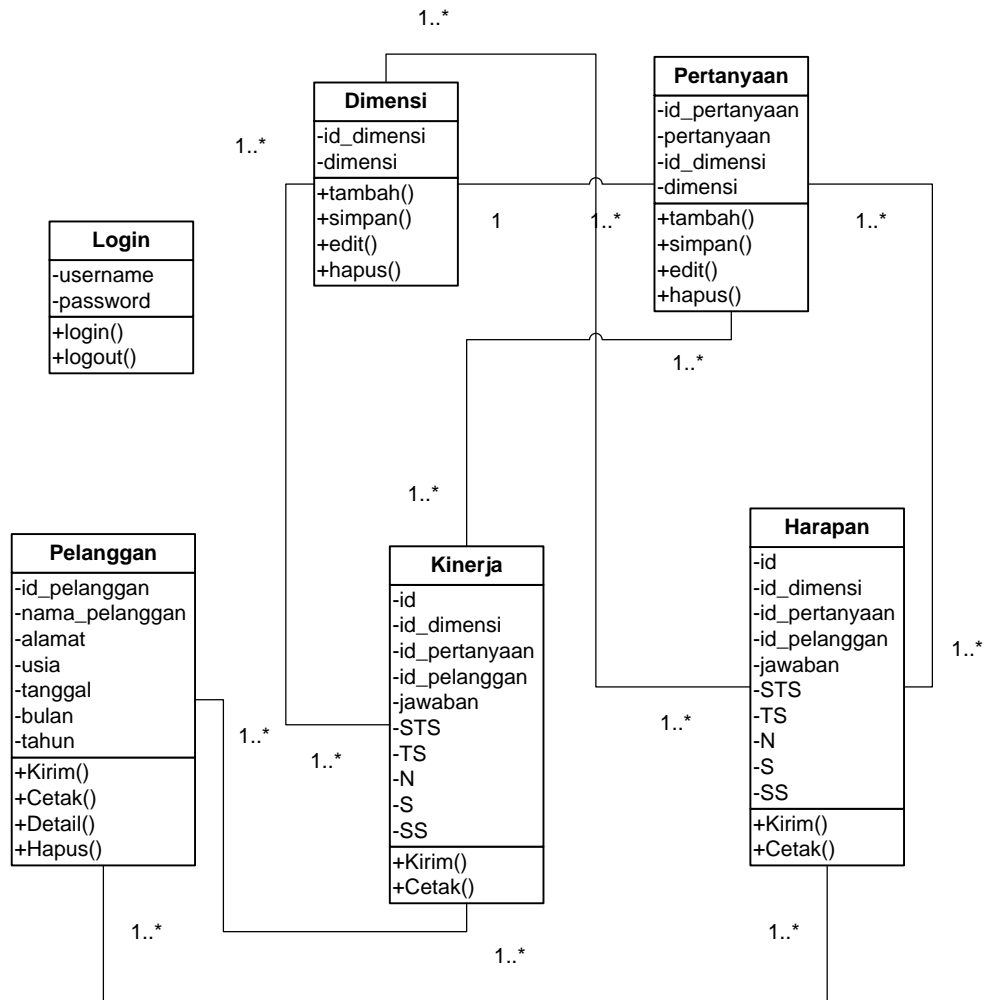
*Use Case Diagram* merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengembangan sebuah software atau sistem informasi untuk menangkap kebutuhan fungsional dari sistem yang bersangkutan. *Use case diagram* yang terdapat pada Barbershop 88 digambarkan seperti pada Gambar III.1 berikut.



**Gambar III.2. Use Case Diagram**

### III.3.2 Class Diagram

*Class Diagram* yang terdapat pada Barbershop 88 digambarkan seperti pada Gambar III.2. berikut

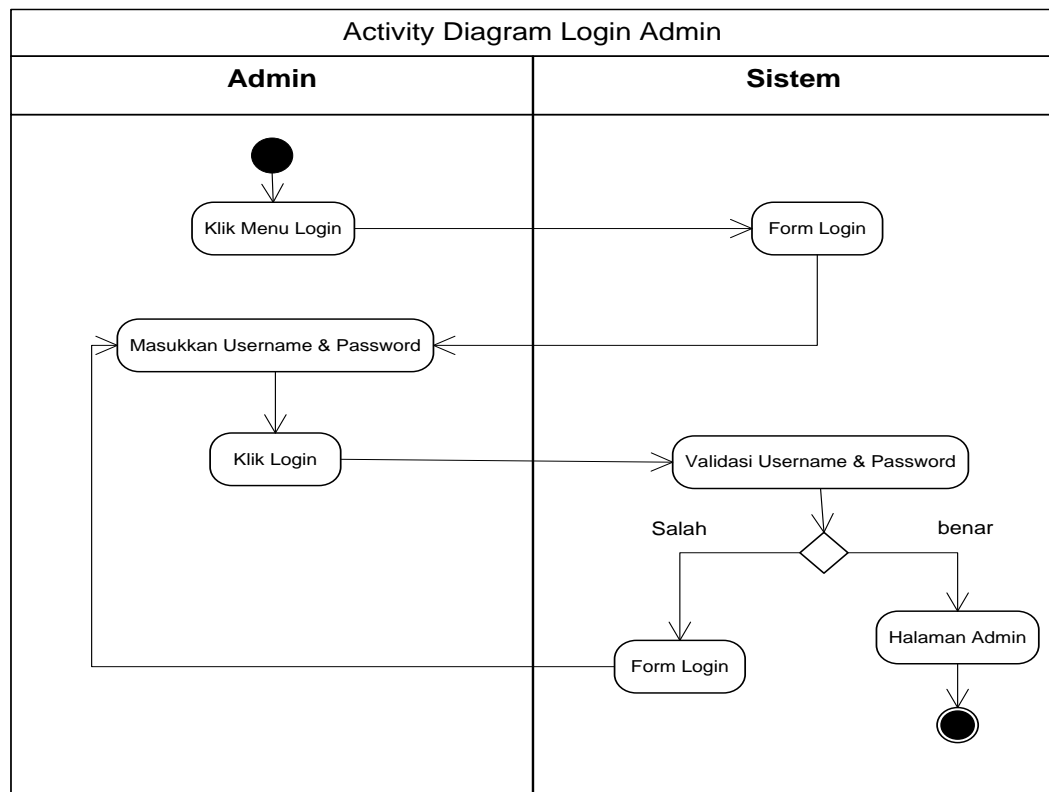


**Gambar III.3. Class Diagram**

### III.3.3 Activity Diagram

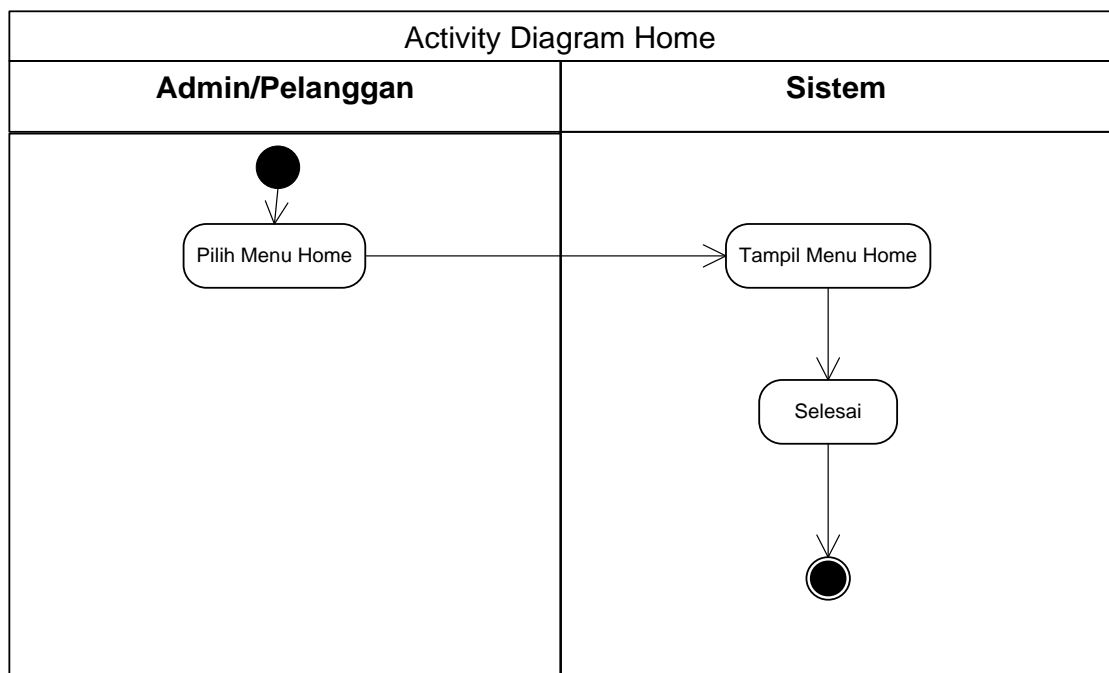
*Activity Diagram system* yang terdapat pada Barbershop 88 digambarkan seperti berikut:

#### 1. Activity Diagram Login Admin



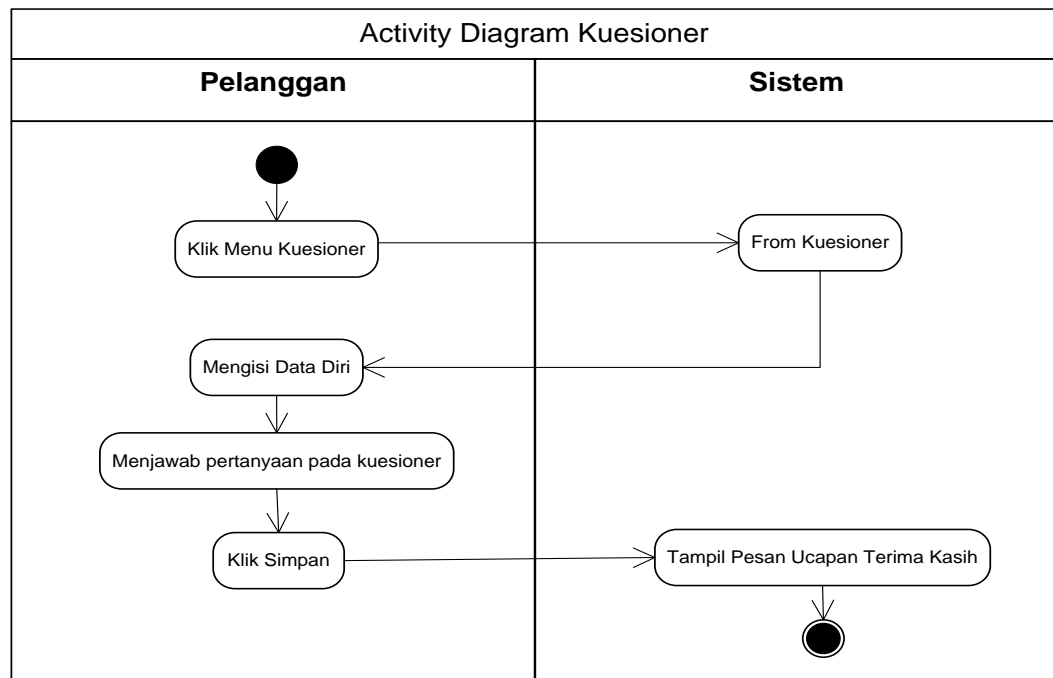
**Gambar III.4. Activity Diagram Login**

## 2. Activity Diagram Home



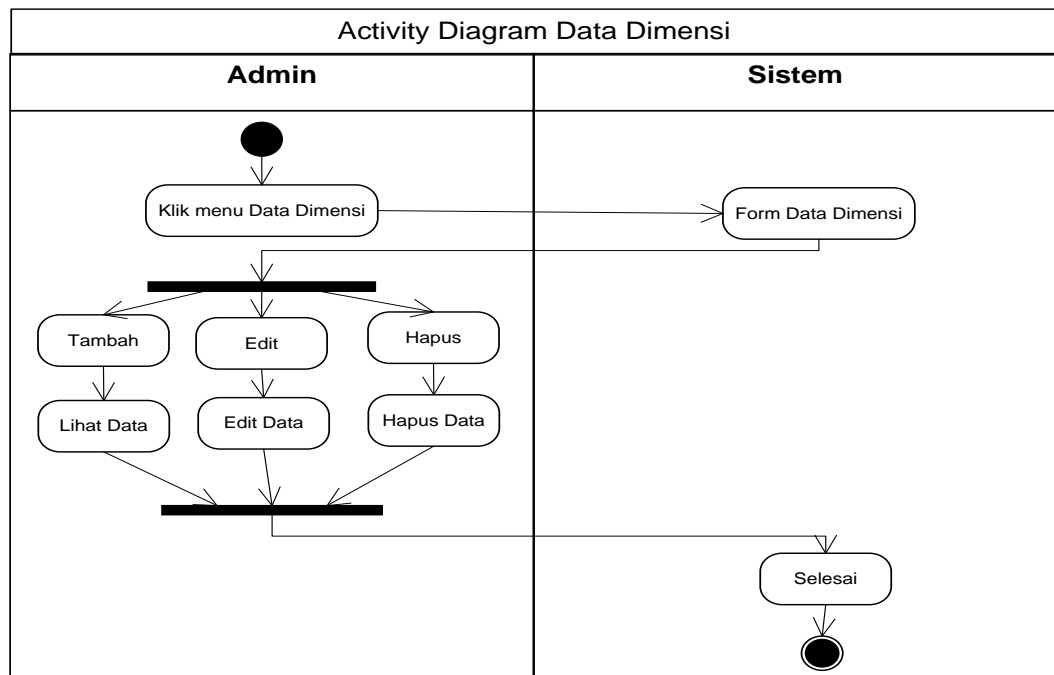
**Gambar III.5. Activity Diagram Home**

### 3. Activity Diagram Kuesioner



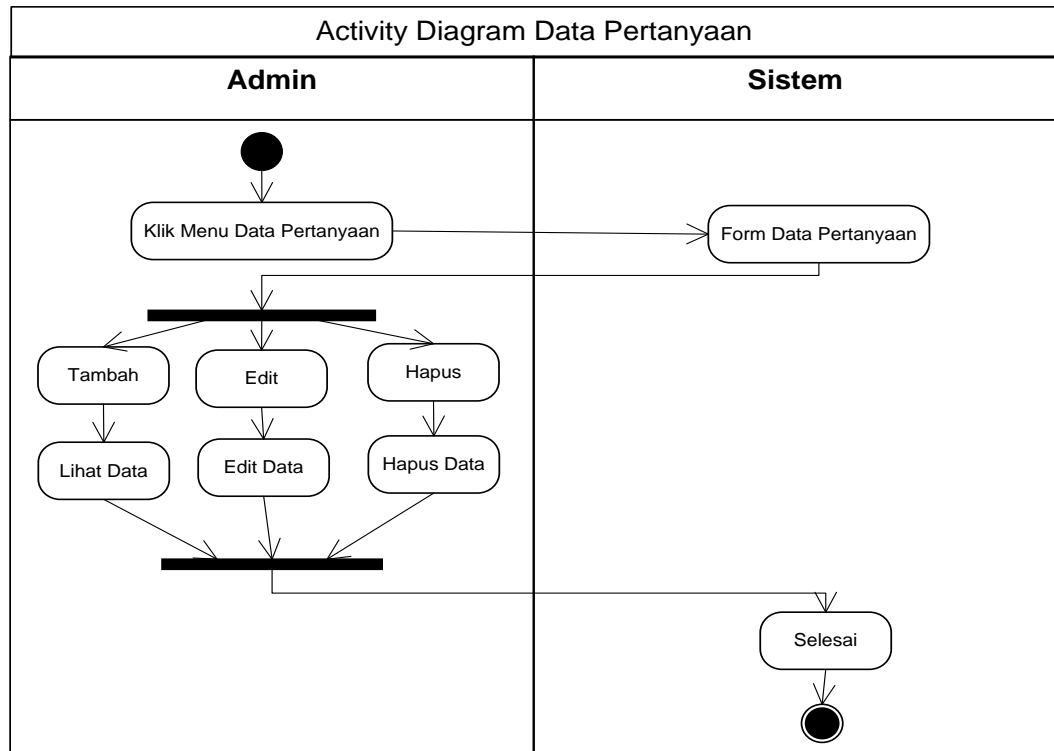
**Gambar III.6. Activity Diagram Kuesioner**

### 4. Activity Diagram Data Dimensi



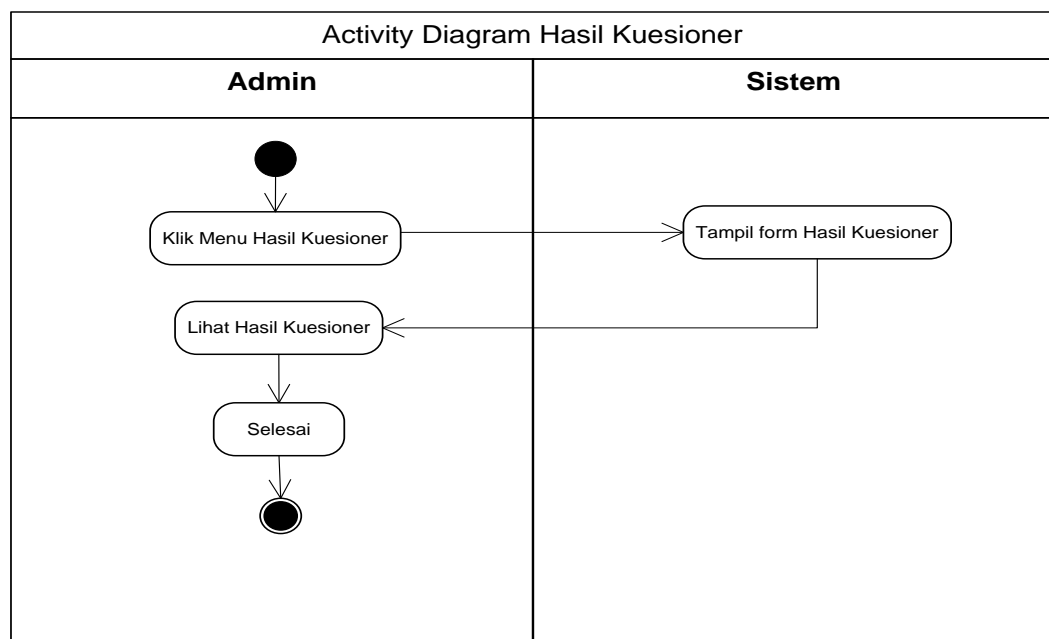
**Gambar III.7. Activity Diagram Data Dimensi**

### 5. Activity Diagram Data Pertanyaan



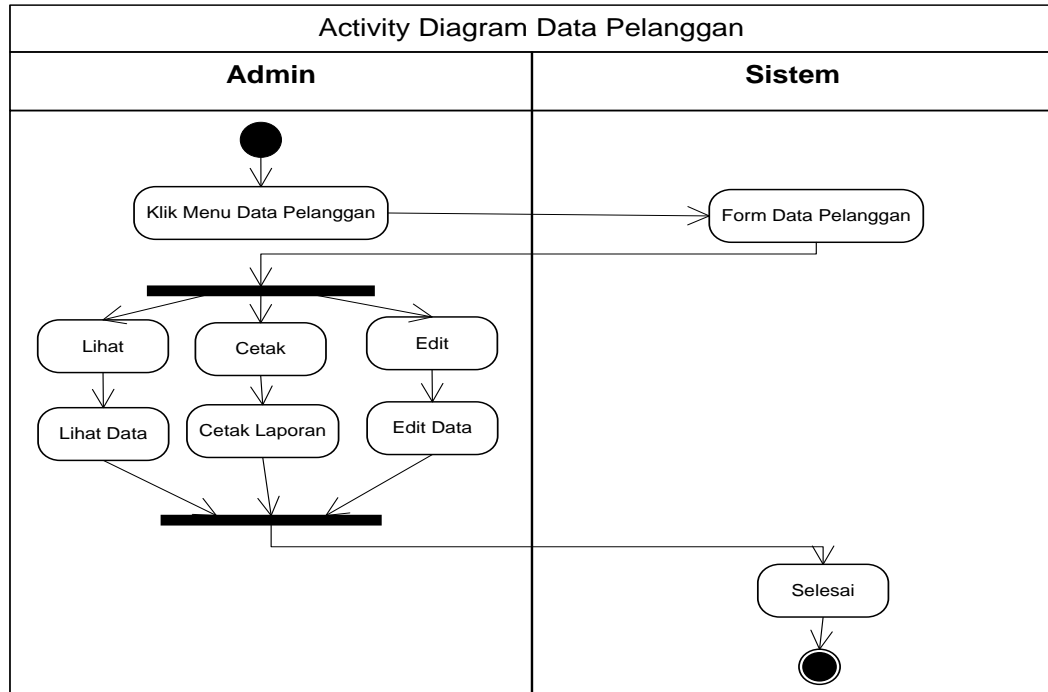
**Gambar III.8. Activity Diagram Data Pertanyaan**

### 6. Activity Diagram Hasil Kuesioner



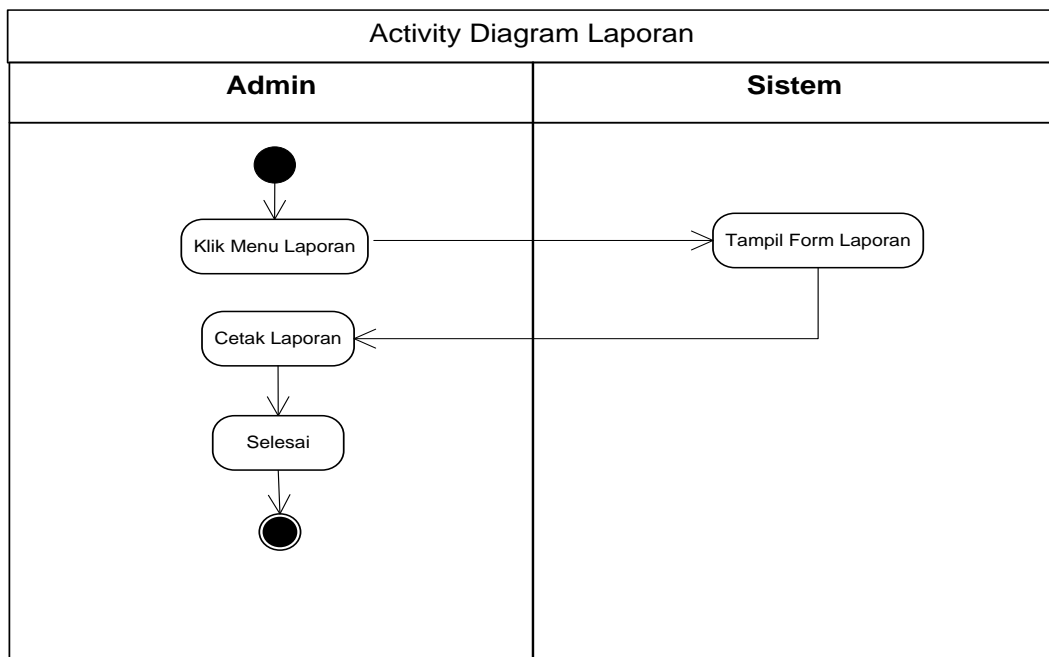
**Gambar III.9. Activity Diagram Hasil Kuesioner**

### 7. Activity Diagram Data Konsumen



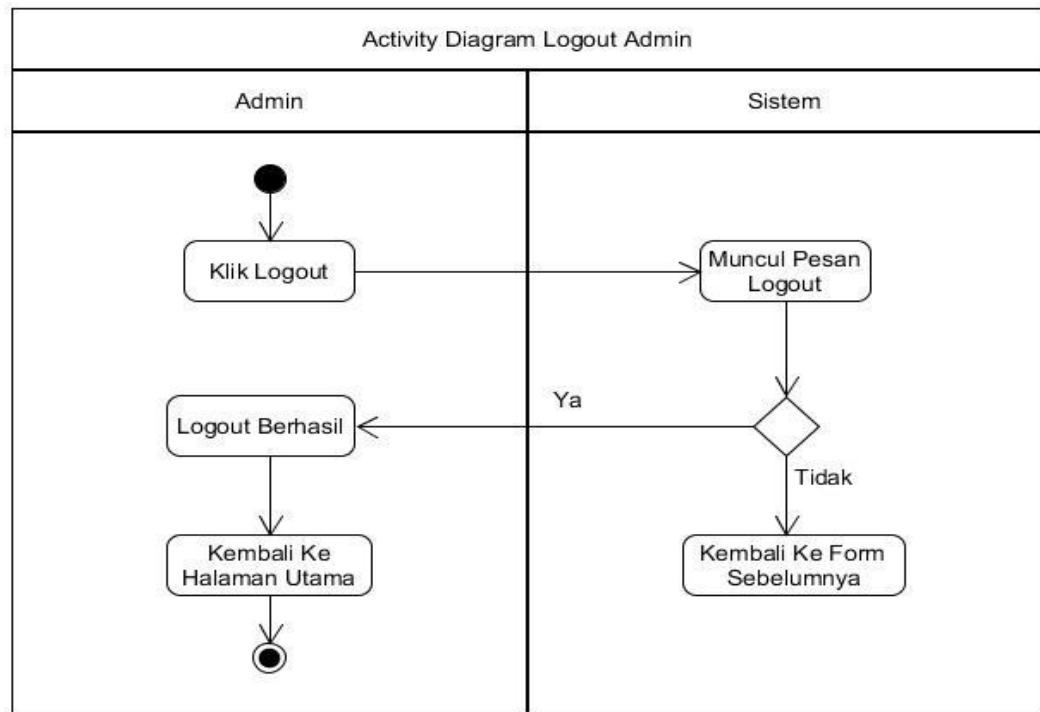
**Gambar III.10. Activity Diagram Form Data Konsumen**

### 8. Activity Diagram Form Laporan



**Gambar III.11. Activity Diagram Form Laporan**

### 9. Activity Diagram Logout

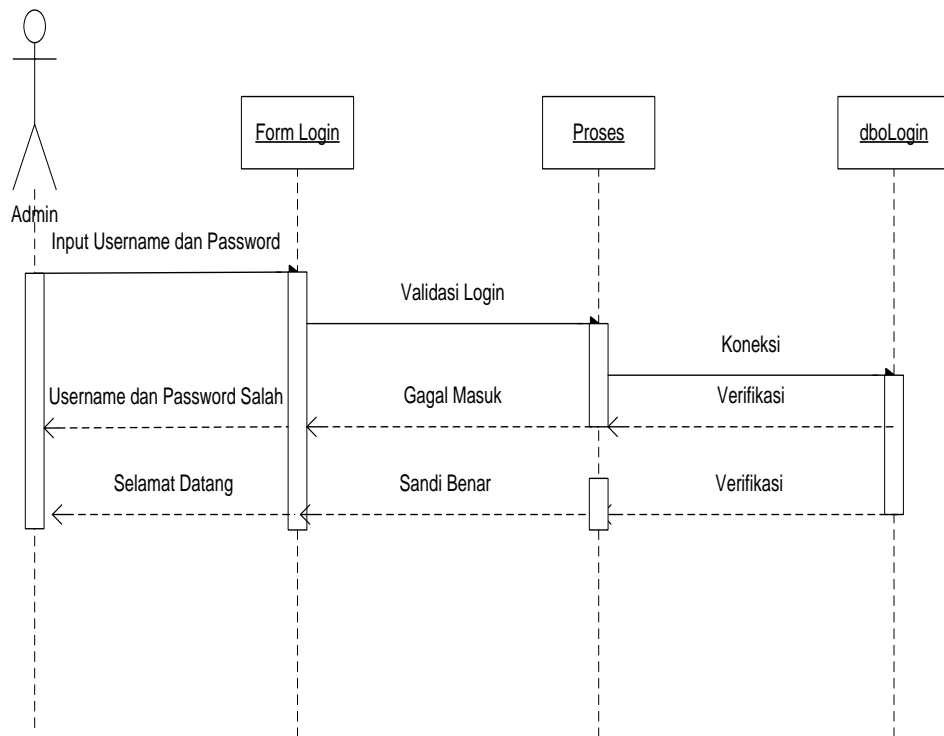


**Gambar III.12. Activity Diagram Logout**

### III.3.4. Sequence Diagram

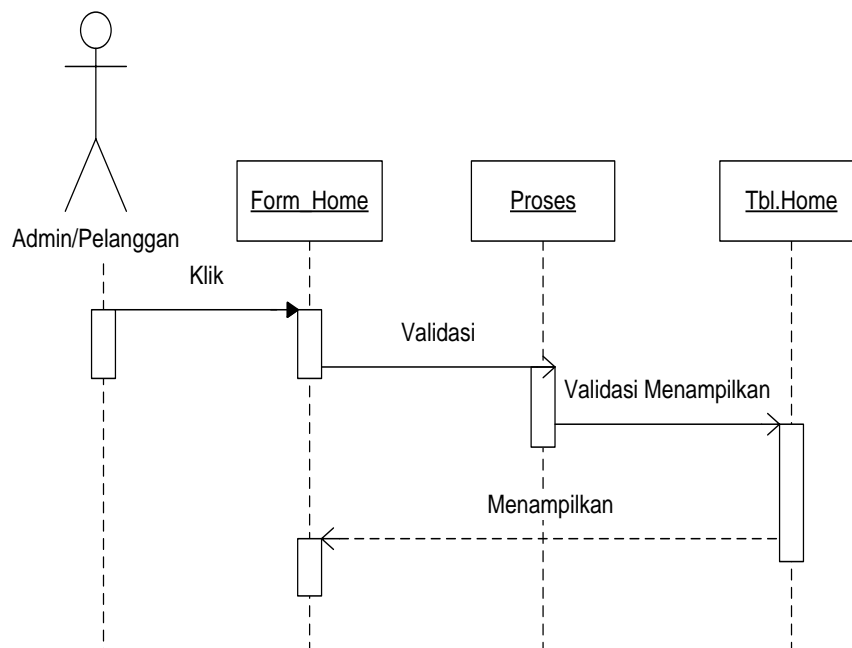
*Sequence Diagram* dari Aplikasi kepuasan pelanggan pada Barbershop 88 dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

#### 1. Sequence Diagram Login



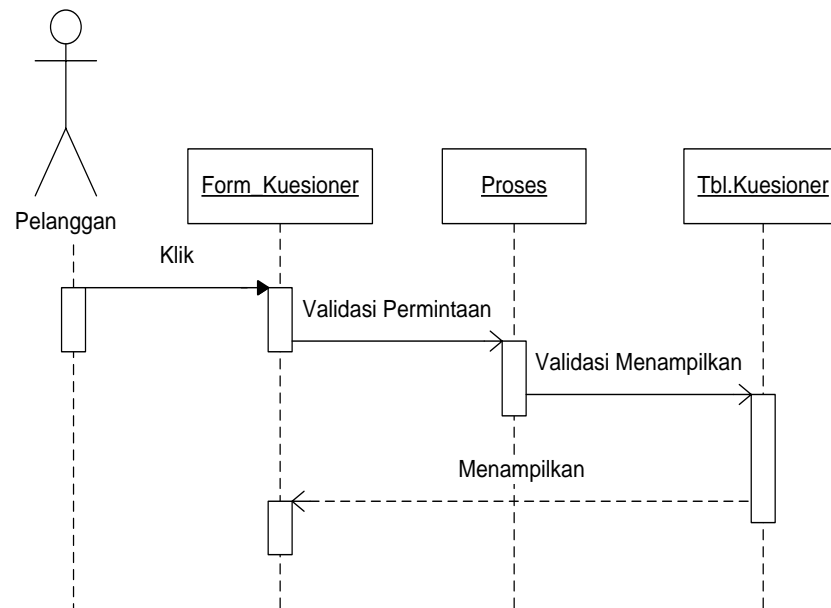
**Gambar III.13. Sequence Diagram Login**

## 2. Sequence Diagram Home



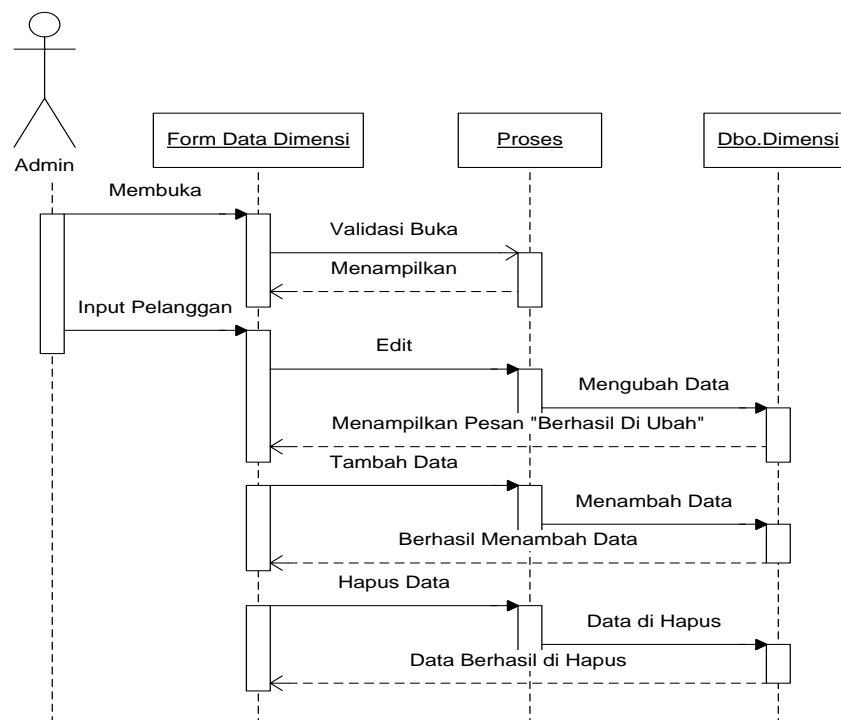
**Gambar.14. Sequence Diagram Home**

### 3. Sequence Diagram Kuesioner



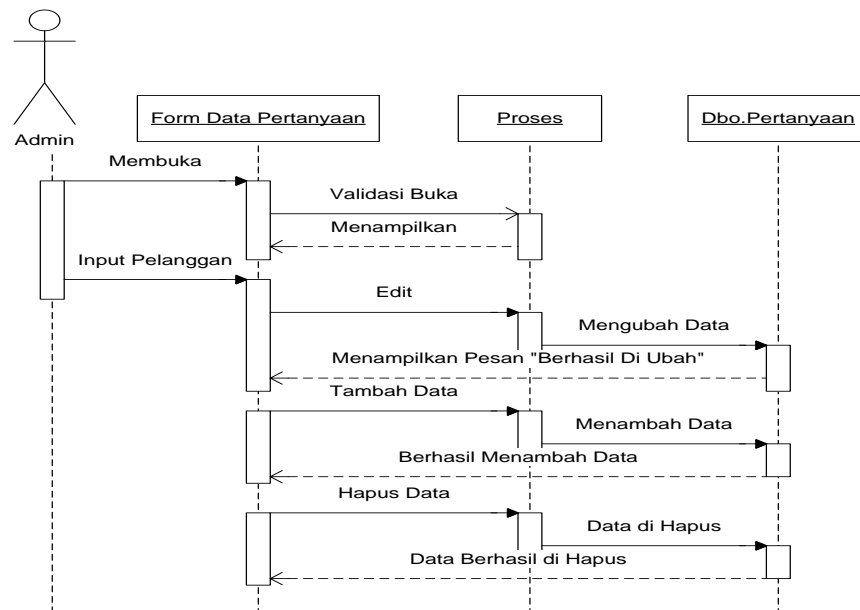
Gambar III.15. Sequence Diagram Kuesioner

### 4. Sequence Diagram Data Dimensi



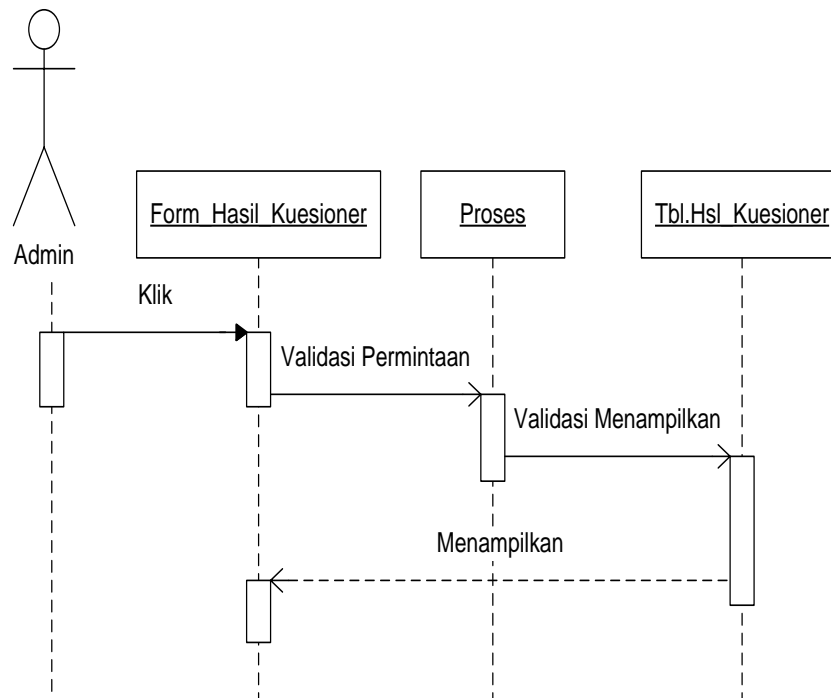
Gambar III.16. Sequence Diagram Data Dimensi

### 5. Sequence Diagram Data Pertanyaan



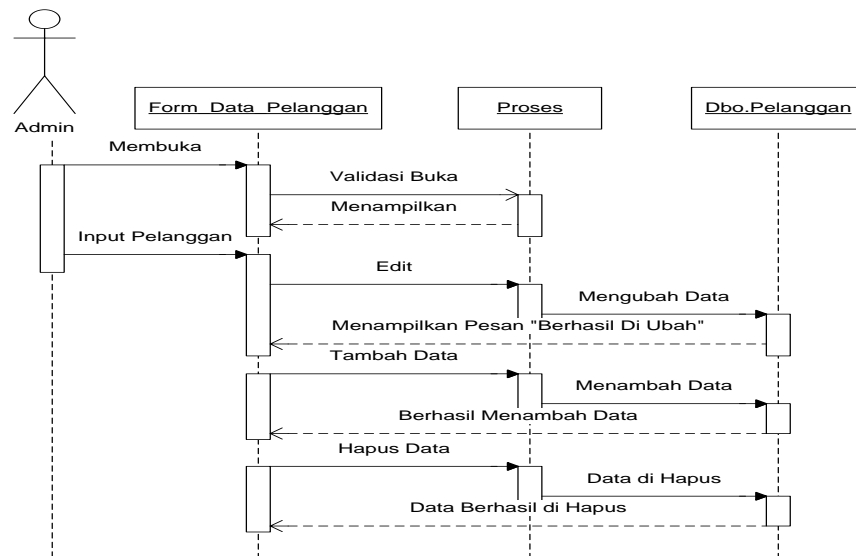
**Gambar III.17. Sequence Diagram Data Pertanyaan**

### 6. Sequence Diagram Hasil Kuesioner



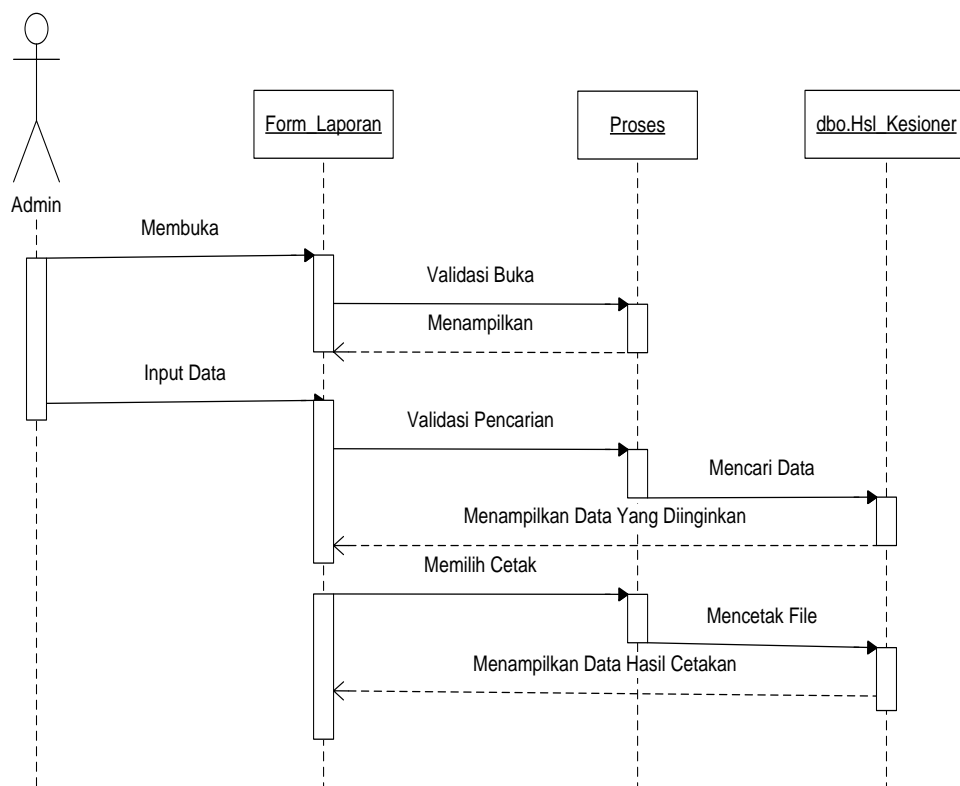
**Gambar III.18. Sequence Diagram Hasil Kuesioner**

### 7. Sequence Diagram Data Konsumen



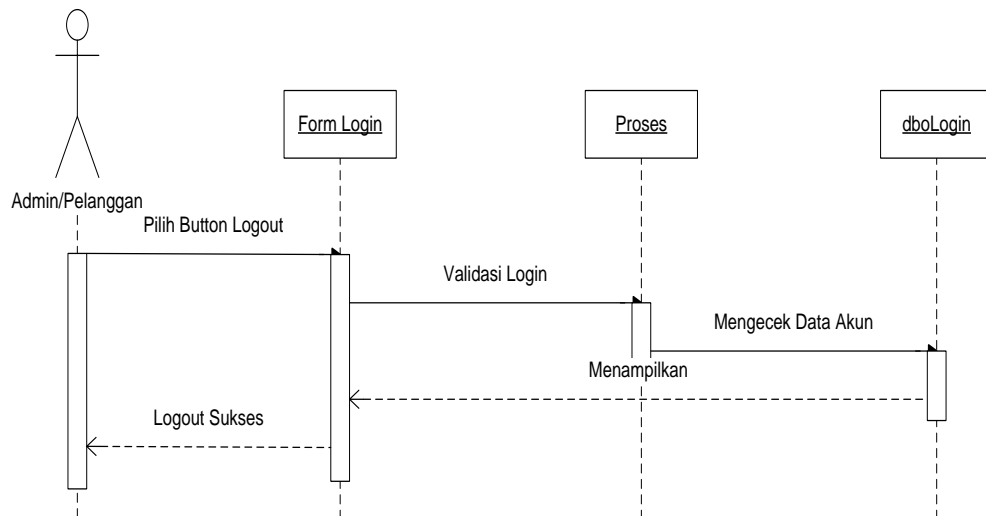
**Gambar III.19. Sequence Diagram Data Konsumen**

### 8. Sequence Diagram Laporan



**Gambar III.20. Sequence Diagram Laporan**

### 9. Sequence Diagram Logout



**Gambar III.21. Sequence Diagram Logout**

### III.3.3 Desain Tabel

Berikut ini merupakan rancangan struktur tabel dari Barbershop 88:

#### 1. Struktur Tabel *login*

Tabel *login* digunakan untuk admin masuk kedalam halaman admin, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.5, di bawah ini:

**Tabel III.5. Rancangan Tabel *login***

Nama Database		Barbershop88		
Nama Tabel		Login		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_admin	Varchar	50	Primary Key
2.	Nama	Varchar	50	-
3.	Username	Varchar	50	-
4.	Password	Varchar	50	-

## 2. Struktur Tabel konsumen

Tabel Konsumen digunakan untuk data konsumen yang mengisi kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.6 di bawah ini:

**Tabel III.6. Rancangan Tabel konsumen**

Nama <i>Database</i>		Barbershop88		
Nama Tabel		Konsumen		
No	Nama Field	Tipe Data	Nilai	Kunci
1.	Id_konsumen	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	nama_konsumen	Varchar	50	-
3.	alamat	Varchar	50	-
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.7. di bawah ini:

**Tabel III.7. Rancangan Tabel dimensi**

Nama <i>Database</i>		Barbershop88		
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.8. di bawah ini:

**Tabel III.8. Rancangan Tabel pertanyaan**

Nama <i>Database</i>		Barbershop88		
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. Rancangan Tabel Kinerja

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 Kinerja**

Nama <i>Database</i>		Barbershop88		
Nama Tabel		Kinerja		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Id_dimensi	Varchar	20	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_konsumen	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	20	-
6.	STS	Int	10	-
7.	TS	Int	10	-
8.	S	Int	10	-
9.	SS	Int	10	-

## 6. Struktur Tabel Harapan

Tabel Jawaban digunakan untuk hasil jawaban dari kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.10. di bawah ini:

**Tabel III.10. Rancangan Tabel Harapan**

Nama <i>Database</i>		Barbershop88		
Nama Tabel		Harapan		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Id_dimensi	Varchar	20	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_konsumen	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	20	-
6.	STS	Int	10	-
7.	TS	Int	10	-
8.	S	Int	10	-
9.	SS	Int	10	-

### III.3.4 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.22. berikut:



### 3. Desain Halaman *Home* Admin

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman home admin. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.24. berikut :



**Gambar III.24. 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.25 berikut:



## 6. Desain Data Konsumen

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman Data konsumen, pada sistem ini admin cetak, detail dan menghapus data konsumen yang memberikan jawaban dari kuesioner. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.27 berikut:

BARBERSHOP 88																																							
<b>Data Konsumen</b>																																							
Home / Home / Data Konsumen																																							
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Tambah Data</span> <span>Search: <input type="text"/></span> </div>																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Pelanggan</th> <th>Alamat</th> <th>Usia</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	Usia	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	Usia	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																																
Beranda																																							
Kelola Kuesioner																																							
Hasil Kuesioner																																							
Laporan																																							
Logout																																							

**Gambar III.27 Desain Data Konsumen**

## 7. Desain Data Perhitungan Metode IPA

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman data Hasil Perhitungan Metode IPA. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.28 berikut :

BARBERSHOP 88																																									
<b>Data Perhitungan Metode IPA</b>																																									
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																																			
Beranda																																									
Kelola Kuesioner																																									
Hasil Kuesioner																																									
Laporan																																									
Logout																																									

**Gambar III.28 Desain Data Hasil kuesioner**