

BAB III

ANALISA DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisa Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, maka akan bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Sehingga Corn Mozarella harus mempertahankan pelayanan terhadap pelanggan supaya pelanggan tetap menjadi konsumen pada Corn Mozarella. Pada Corn Mozarella belum ada aplikasi untuk menentukan kepuasan pelanggan. Pentingnya menjaga agar pelanggan dapat menikmati pelayanan yang ada pada Corn Mozarella sangatlah disadari oleh Corn Mozarella, oleh karena itu Corn Mozarella memerlukan suatu sistem yang terstrukturisasi untuk para pelanggan yang dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menyampaikan kepuasan ataupun penilaian yang berkualitas terhadap mutu Corn Mozarella. Untuk mewujudkan hal itu Corn Mozarella berharap ada suatu inovasi dan terobosan, untuk itu peneliti sebagai salah satu karyawan di Corn Mozarella tergerak untuk merealisasikan sistem tersebut, sebuah Sistem Pendukung Keputusan (SPK) pengukur kepuasan pelanggan terhadap mutu Corn Mozarella dengan metode analisis kinerja penting atau di sebut dengan *Importance Performance Analysis* (IPA).

III.2. Penerapan Metode

Setelah melihat permasalahan diatas, maka peneliti mencoba menerapkan metode *service quality* membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner dan digunakan untuk mengevaluasi kualitas produk, sehingga dapat

dilakukan penilaian kepuasan konsumen pada Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

III.2.1. Studi Kasus

1. Hasil jawaban konsumen

Berikut ini merupakan hasil jawaban dari 100 responden yang dikumpulkan pada kuesioner berdasarkan penilaian kepuasan pelanggan. Dapat dilihat dari tabel III.1.

Keterangan jawaban

STP : Sangat Tidak Puas TP : Tidak Puas CP : Cukup Puas
P : Puas SP : Sangat Puas

Penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel III.1 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Berikut responden berdasarkan data kuisioner yang dibagikan kepada 20 responden.

Berikut ini pernyataan dari kuisioner sebagai berikut :

No	Atribut	Pertanyaan
1	Reliability	Saya suka dengan kualitas makanan karena makanan yang di sajikan lengkap
2	Reability	Saya menyukai tekstur dari makanan, karena menyajikan makanan yang khas dan bisa dinikmati
3	Reability	Saya sangat menyukai kualitas makanan, sebab produk yang di sajikan selain membuat mengenyangkan
4	Reability	Makanan yang di sajikan sangat enak serta unik sehingga pelanggan suka dengan kualitas makanan
5	Reability	menyajikan makanan yang masih baru
6	Responsiveness	Karyawan sangat jelas serta cepat dalam menjelaskan makanan yang mereka tawarkan
7	Responsiveness	Karyawan bersedia melayani serta merespon jika konsumen memiliki masalah terhadap produk makanan
8	Responsiveness	Pengetahuan karyawan dapat di percaya dalam menyampaikan produk yang mereka tawarkan
9	Responsiveness	Saya yakin untuk sering makan karena layanan yang mereka berikan sangat baik serta penjelasan makanan mudah di mengerti
10	Assurance	Corn Mozarellah selalu melayani serta memberikan perhatian individu terhadap pelanggan dengan mengetahui jenis produk apa yang cocok untuk pelanggan
11	Assurance	Saya puas terhadap kualitas makanan karena rasa nya sangat enak serta pas untuk dinikmati dalam keadaan apapun

12	Assuarence	Saya puas terhadap layanan yang tetap sabar, selalu ramah dalam melayani pelanggan baik dalam keadaan sepi maupun ramai
13	Assuarence	Saya puas makan karena merupakan outlet berciri khas, serta saya tidak perlu mengeluarkan biaya banyak
14	Empathy	Saya puas karena saya bisa menikmati makanan dengan harga yang terjangkau
15	Empathy	Saya puas karena lokasinya mudah di temukan di manapun
16	Empathy	Saya sering makan di Corn Mozarella secara berulang
17	Empathy	Saya selalu menolak makan di Corn Mozarella
18	Empathy	Saya selalu mengajak partner untuk mencoba makanan di Corn Mozarella
19	Tangibles	Peralatan yang digunakan Corn Mozarella
20	Tangibles	Fasilitas outlet rapi / bersih
21	Tangibles	Karyawan berpenampilan rapi dan professional
22	Tangibles	Mempunyai ruang tunggu yang nyaman
23	Product Quality	Jasa analisa bervariasi
24	Product Quality	Hasil analisa
25	Product Quality	Jasa ternama / populer
26	Product Quality	Layanan jasa tersebar di Indonesia
27	Product Quality	Penggantian sertifikat hasil analisa ketika ada kesalahan
28	Product Quality	bersedia memberikan saran / masukan terhadap hasil analisa
29	Price	Kisaran harga jasa analisa di corn mozarella

30	Price	Potongan harga (diskon) yang ditawarkan menarik
31	Price	Ada timbal balik yang positif
32	Price	Cara pembayaran Yang Efektif
33	Price	Tidak Ada biaya admin dan pajak
34	Price	Paket harga yang ditawarkan terjangkau / menarik
35	Price	Biaya jasa yang ditawarkan

Berikut ini merupakan jawab responden berdasarkan pernyataan diatas

Data Persepsi

No	Pertanyaan	SS	S	N	KS	TS
1	Saya suka dengan kualitas makanan karena makanan yang di sajikan lengkap	10	6	3	1	0
2	Saya menyukai tekstur dari makanan, karena menyajikan makanan yang khas dan bisa dinikmati	4	11	4	1	0
3	Saya sangat menyukai kualitas makanan, sebab produk yang di sajikan selain membuat mengenyangkan	4	9	4	3	0
4	Makanan yang di sajikan sangat enak serta unik sehingga pelanggan suka dengan kualitas makanan	6	6	5	1	2
5	menyajikan makanan yang masih baru	7	8	3	1	1
6	Karyawan sangat jelas serta cepat dalam menjelaskan makanan yang mereka tawarkan	7	6	5	2	0
7	Karyawan bersedia melayani serta merespon jika konsumen memiliki masalah terhadap produk makanan	7	4	6	3	0

8	Pengetahuan karyawan dapat di percaya dalam menyampaikan produk yang mereka tawarkan	5	9	4	2	0
9	Saya yakin untuk sering makan karena layanan yang mereka berikan sangat baik serta penjelasan makanan mudah di mengerti	7	4	7	2	0
10	Corn Mozarellah selalu melayani serta memberikan perhatian individu terhadap pelanggan dengan mengetahui jenis produk apa yang cocok untuk pelanggan	7	6	6	0	1
11	Saya puas terhadap kualitas makanan karena rasa nya sangat enak serta pas untuk dinikmati dalam keadaan apapun	7	6	5	2	0
12	Saya puas terhadap layanan yang tetap sabar, selalu ramah dalam melayani pelanggan baik dalam keadaan sepi maupun ramai	7	3	7	3	0
13	Saya puas makan karena merupakan outlet berciri khas, serta saya tidak perlu mengeluarkan biaya banyak	5	9	4	2	0
14	Saya puas karena saya bisa menikmati makanan dengan harga yang terjangkau	3	10	4	2	1
15	Saya puas karena lokasinya mudah di temukan di manapun	7	5	6	2	0
16	Saya sering makan di Corn Mozarella secara berulang	6	6	6	2	0
17	Saya selalu menolak makan di Corn Mozarella	7	5	6	2	0
18	Saya selalu mengajak partner untuk mencoba makanan di Corn Mozarella	5	5	6	3	1
19	Peralatan yang digunakan Corn Mozarella	5	6	5	4	0
20	Fasilitas outlet rapi / bersih	3	9	7	1	0
21	Karyawan berpenampilan rapi dan professional	4	8	6	1	1

22	Mempunyai ruang tunggu yang nyaman	4	5	10	1	0
23	Jasa analisa bervariasi	5	8	6	1	0
24	Hasil analisa	5	9	6	0	0
25	Jasa ternama / populer	4	8	4	4	0
26	Layanan jasa tersebar di Indonesia	6	6	4	2	2
27	Penggantian sertifikat hasil analisa ketika ada kesalahan	7	8	3	2	0
28	bersedia memberikan saran / masukan terhadap hasil analisa	8	4	7	1	0
29	Kisaran harga jasa analisa di com mozarella	2	11	6	0	1
30	Potongan harga (diskon) yang ditawarkan menarik	6	6	7	1	0
31	Ada timbal balik yang positif	6	10	3	1	0
32	Cara pembayaran Yang Efektif	5	7	7	0	1
33	Tidak Ada biaya admin dan pajak	4	8	6	2	0
34	Paket harga yang ditawarkan terjangkau / menarik	6	7	6	1	0
35	Biaya jasa yang ditawarkan	9	8	3	0	0

Data Ekspetasi

No	Pertanyaan	SS	S	N	KS	TS
1	Saya suka dengan kualitas makanan karena makanan yang di sajikan lengkap	6	8	6	0	0
2	Saya menyukai tekstur dari makanan, karena menyajikan makanan yang khas dan bisa dinikmati	3	8	7	2	0

3	Saya sangat menyukai kualitas makanan, sebab produk yang di sajikan selain membuat mengenyangkan	5	10	4	1	0
4	Makanan yang di sajikan sangat enak serta unik sehingga pelanggan suka dengan kualitas makanan	7	6	7	0	0
5	menyajikan makanan yang masih baru	4	9	5	2	0
6	Karyawan sangat jelas serta cepat dalam menjelaskan makanan yang mereka tawarkan	7	5	6	2	0
7	Karyawan bersedia melayani serta merespon jika konsumen memiliki masalah terhadap produk makanan	5	10	4	1	0
8	Pengetahuan karyawan dapat di percaya dalam menyampaikan produk yang mereka tawarkan	6	11	3	0	0
9	Saya yakin untuk sering makan karena layanan yang mereka berikan sangat baik serta penjelasan makanan mudah di mengerti	8	7	3	2	0
10	Corn Mozarellah selalu melayani serta memberikan perhatian individu terhadap pelanggan dengan mengetahui jenis produk apa yang cocok untuk pelanggan	5	13	2	0	0
11	Saya puas terhadap kualitas makanan karena rasanya sangat enak serta pas untuk dinikmati dalam keadaan apapun	7	9	3	1	0
12	Saya puas terhadap layanan yang tetap sabar, selalu ramah dalam melayani pelanggan baik dalam keadaan sepi maupun ramai	9	4	6	0	1
13	Saya puas makan karena merupakan outlet berciri khas, serta saya tidak perlu mengeluarkan biaya banyak	5	8	7	0	0
14	Saya puas karena saya bisa menikmati makanan dengan harga yang terjangkau	8	6	5	0	1
15	Saya puas karena lokasinya mudah di temukan di manapun	6	10	4	0	0

16	Saya sering makan di Corn Mozarella secara berulang	8	5	7	0	0
17	Saya selalu menolak makan di Corn Mozarella	4	11	3	2	0
18	Saya selalu mengajak partner untuk mencoba makanan di Corn Mozarella	4	10	5	1	0
19	Peralatan yang digunakan Corn Mozarella	5	9	4	2	0
20	Fasilitas outlet rapi / bersih	6	8	5	1	0
21	Karyawan berpenampilan rapi dan professional	2	11	5	2	0
22	Mempunyai ruang tunggu yang nyaman	5	8	6	0	1
23	Jasa analisa bervariasi	5	11	3	0	1
24	Hasil analisa	6	8	4	1	1
25	Jasa ternama / populer	4	10	4	1	1
26	Layanan jasa tersebar di Indonesia	6	7	6	0	1
27	Penggantian sertifikat hasil analisa ketika ada kesalahan	6	7	6	0	1
28	bersedia memberikan saran / masukan terhadap hasil analisa	6	7	6	0	1
29	Kisaran harga jasa analisa di corn mozarella	6	7	4	1	2
30	Potongan harga (diskon) yang ditawarkan menarik	3	10	6	0	1
31	Ada timbal balik yang positif	5	10	4	0	1
32	Cara pembayaran Yang Efektif	3	10	6	0	1
33	Tidak Ada biaya admin dan pajak	5	10	4	1	0
34	Paket harga yang ditawarkan terjangkau / menarik	6	6	6	2	0
35	Biaya jasa yang ditawarkan	7	6	3	2	2

Dengan menerapkan metode IPA Maka dapat kepuasan pelanggan sebagai berikut :

Tabel III.2 Skor Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Peringkat

No	Pertanyaan	Skor Persepsi	Skor Ekspetasi	Skor Kepuasan	Persen
1	Saya suka dengan kualitas makanan karena makanan yang di sajikan lengkap	1.00	1.14	-0.14	- 14.286 %
2	Saya menyukai tekstur dari makanan, karena menyajikan makanan yang khas dan bisa dinikmati	1.20	1.37	-0.17	- 17.143 %
3	Saya sangat menyukai kualitas makanan, sebab produk yang di sajikan selain membuat mengenyangkan	1.31	1.17	0.14	14.286 %
4	Makanan yang di sajikan sangat enak serta unik sehingga pelanggan suka dengan kualitas makanan	1.34	1.14	0.20	20.000 %
5	menyajikan makanan yang masih baru	1.17	1.29	-0.11	- 11.429 %
6	Karyawan sangat jelas serta cepat dalam menjelaskan makanan yang mereka tawarkan	1.20	1.23	-0.03	-2.857 %
7	Karyawan bersedia melayani serta merespon jika konsumen memiliki masalah terhadap produk makanan	1.29	1.17	0.11	11.429 %
8	Pengetahuan karyawan dapat di percaya dalam menyampaikan produk yang mereka tawarkan	1.23	1.06	0.17	17.143 %

9	Saya yakin untuk sering makan karena layanan yang mereka berikan sangat baik serta penjelasan makanan mudah di mengerti	1.26	1.11	0.14	14.286 %
10	Corn Mozarellah selalu melayani serta memberikan perhatian individu terhadap pelanggan dengan mengetahui jenis produk apa yang cocok untuk pelanggan	1.20	1.06	0.14	14.286 %
11	Saya puas terhadap kualitas makanan karena rasa nya sangat enak serta pas untuk dinikmati dalam keadaan apapun	1.20	1.09	0.11	11.429 %
12	Saya puas terhadap layanan yang tetap sabar, selalu ramah dalam melayani pelanggan baik dalam keadaan sepi maupun ramai	1.31	1.14	0.17	17.143 %
13	Saya puas makan karena merupakan outlet berciri khas, serta saya tidak perlu mengeluarkan biaya banyak	1.23	1.20	0.03	2.857 %
14	Saya puas karena saya bisa menikmati makanan dengan harga yang terjangkau	1.37	1.14	0.23	22.857 %
15	Saya puas karena lokasinya mudah di temukan di manapun	1.23	1.09	0.14	14.286 %
16	Saya sering makan di Corn Mozarella secara berulang	1.26	1.11	0.14	14.286 %
17	Saya selalu menolak makan di Corn Mozarella	1.23	1.23	0.00	0.000 %
18	Saya selalu mengajak partner untuk mencoba makanan di Corn Mozarella	1.43	1.23	0.20	20.000 %
19	Peralatan yang digunakan Corn Mozarella	1.37	1.23	0.14	14.286 %

20	Fasilitas outlet rapi / bersih	1.31	1.17	0.14	14.286 %
21	Karyawan berpenampilan rapi dan professional	1.34	1.34	0.00	0.000 %
22	Mempunyai ruang tunggu yang nyaman	1.37	1.26	0.11	11.429 %
23	Jasa analisa bervariasi	1.23	1.17	0.06	5.714 %
24	Hasil analisa	1.17	1.23	-0.06	-5.714 %
25	Jasa ternama / populer	1.37	1.29	0.09	8.571 %
26	Layanan jasa tersebar di Indonesia	1.37	1.23	0.14	14.286 %
27	Penggantian sertifikat hasil analisa ketika ada kesalahan	1.14	1.23	-0.09	-8.571 %
28	bersedia memberikan saran / masukan terhadap hasil analisa	1.17	1.23	-0.06	-5.714 %
29	Kisaran harga jasa analisa di corn mozzarella	1.34	1.31	0.03	2.857 %
30	Potongan harga (diskon) yang ditawarkan menarik	1.23	1.31	-0.09	-8.571 %
31	Ada timbal balik yang positif	1.11	1.20	-0.09	-8.571 %
32	Cara pembayaran Yang Efektif	1.29	1.31	-0.03	-2.857 %
33	Tidak Ada biaya admin dan pajak	1.31	1.17	0.14	14.286 %
34	Paket harga yang ditawarkan terjangkau / menarik	1.20	1.26	-0.06	-5.714 %

35	Biaya jasa yang ditawarkan	0.97	1.31	-0.34	- 34.286 %
----	----------------------------	------	------	-------	------------------

1. Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan atribut memiliki nilai negatif yang berarti bahwa setiap atribut tersebut belum memenuhi harapan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil perhitungan skor kepuasan pelanggan yang telah dilakukan yang meliputi variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, product quality, dan price dapat diketahui dua item terbaik yaitu: Pengetahuan karyawan dapat di percaya dalam menyampaikan produk yang mereka tawarkan, saya puas terhadap layanan yang tetap sabar, selalu ramah dalam melayani pelanggan baik dalam keadaan sepi maupun ramai. Dengan analisis Importance Performance Analysis (IPA) maka dapat diketahui masih terdapat 33 hal yang harus ditingkatkan kedepannya. Akan tetapi masih ada kesalahan yang disebabkan oleh pelanggan misalnya keterlambatan pengiriman sampel, keterlambatan pembayaran, kesalahan pengisian identitas dan sebagainya yang menyebabkan keterhambatan pengerjaan.

III.2. Desain Sistem

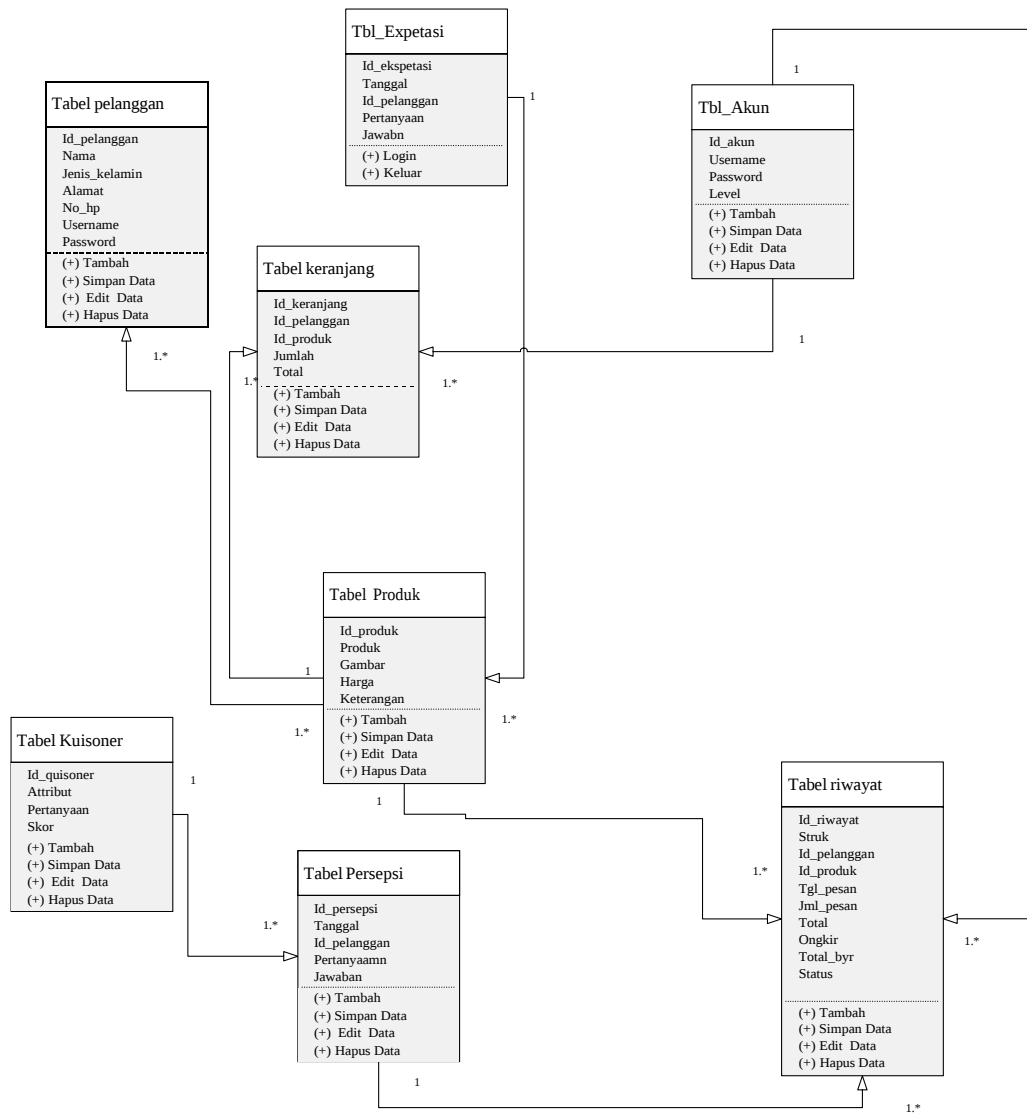
Tahap desain sistem mempunyai maksud dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan kepada pemakai sistem dan untuk memberikan gambaran yang jelas serta rancang bangun yang lengkap tentang sistem yang akan dibangun.

III.2.1 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 Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digambarkan seperti pada Gambar III.1. berikut.

III.3.2 Class Diagram

Class Diagram yang terdapat pada Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digambarkan seperti pada Gambar III.2. berikut



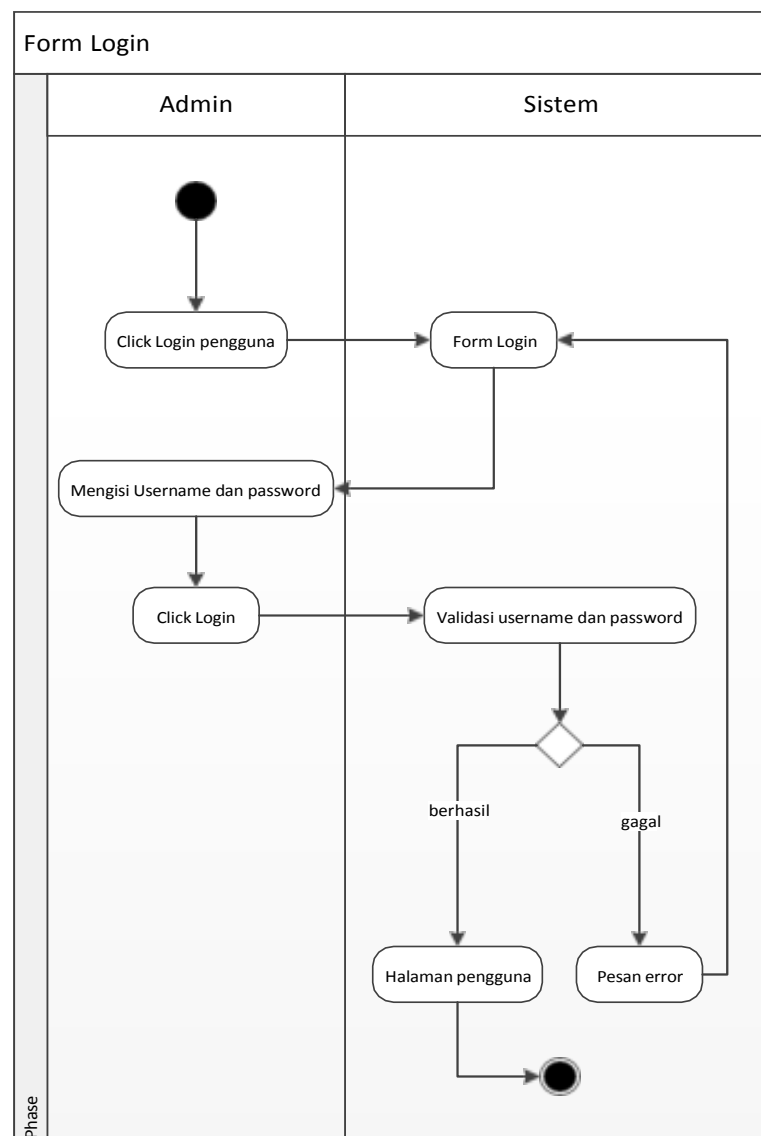
Gambar III.2. Class Diagram Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

III.3.3 Activity Diagram

Activity Diagram system yang terdapat pada Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digambarkan seperti berikut:

1. Activity Diagram Login Admin

Aktivitas *login* yang dilakukan oleh user dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut :

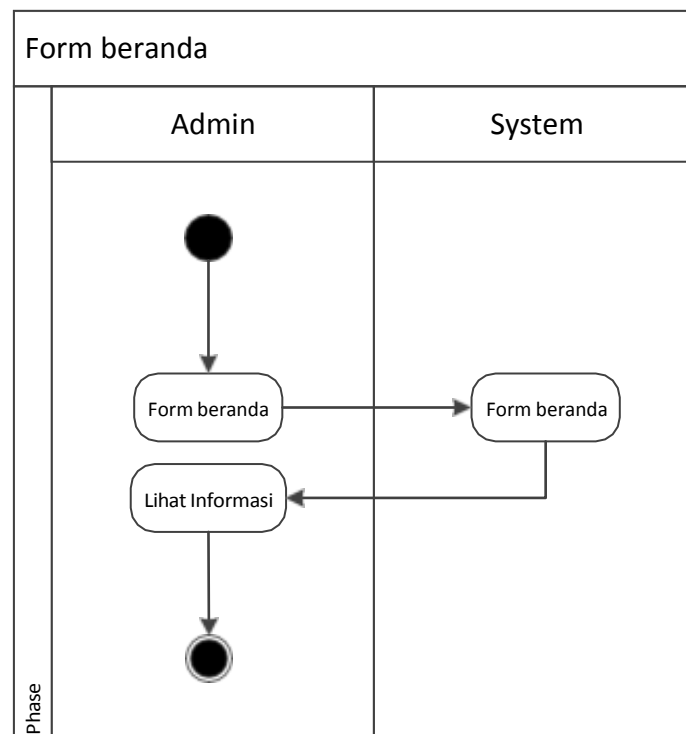


Gambar III.3. Activity Diagram Login Admin

2. Activity Diagram Home

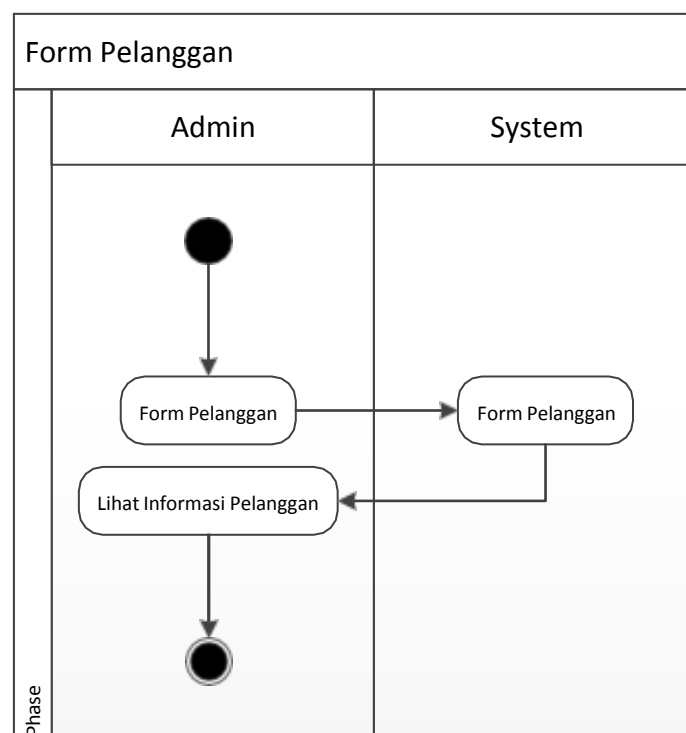
Aktivitas yang dilakukan oleh Admin pada form beranda dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.4 berikut

:



Gambar III.4. Activity Diagram Home

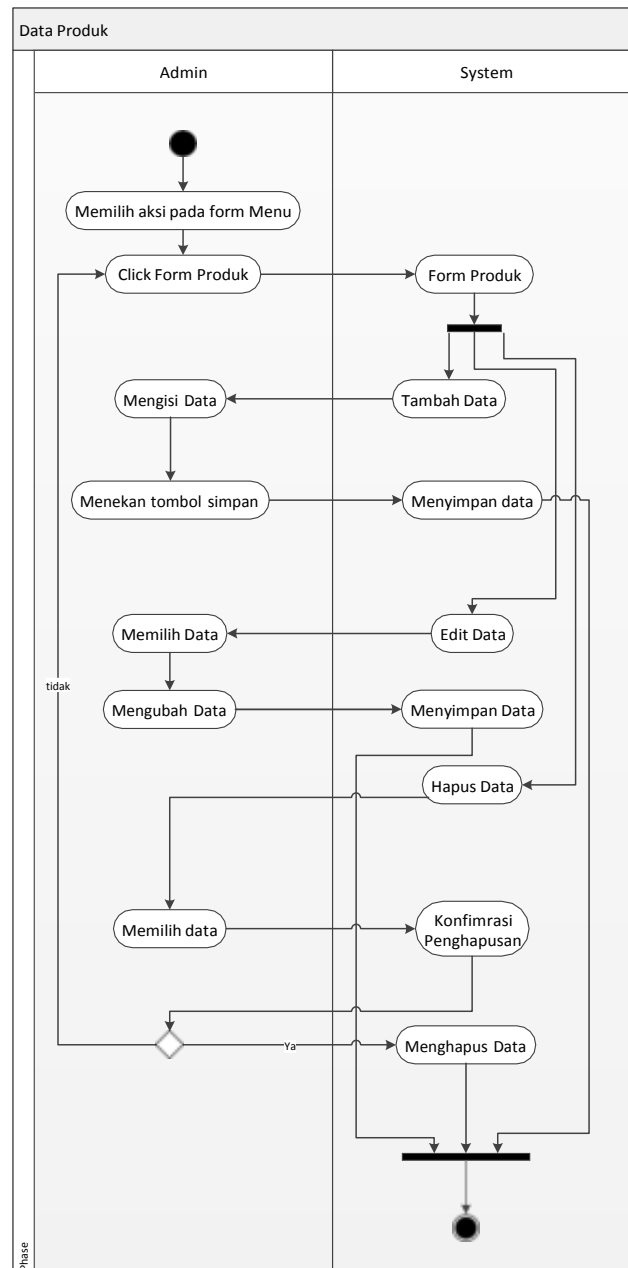
3. Activity Diagram Pelanggan



Gambar III.5. Activity Diagram Pelanggan

3. Activity Diagram Produk

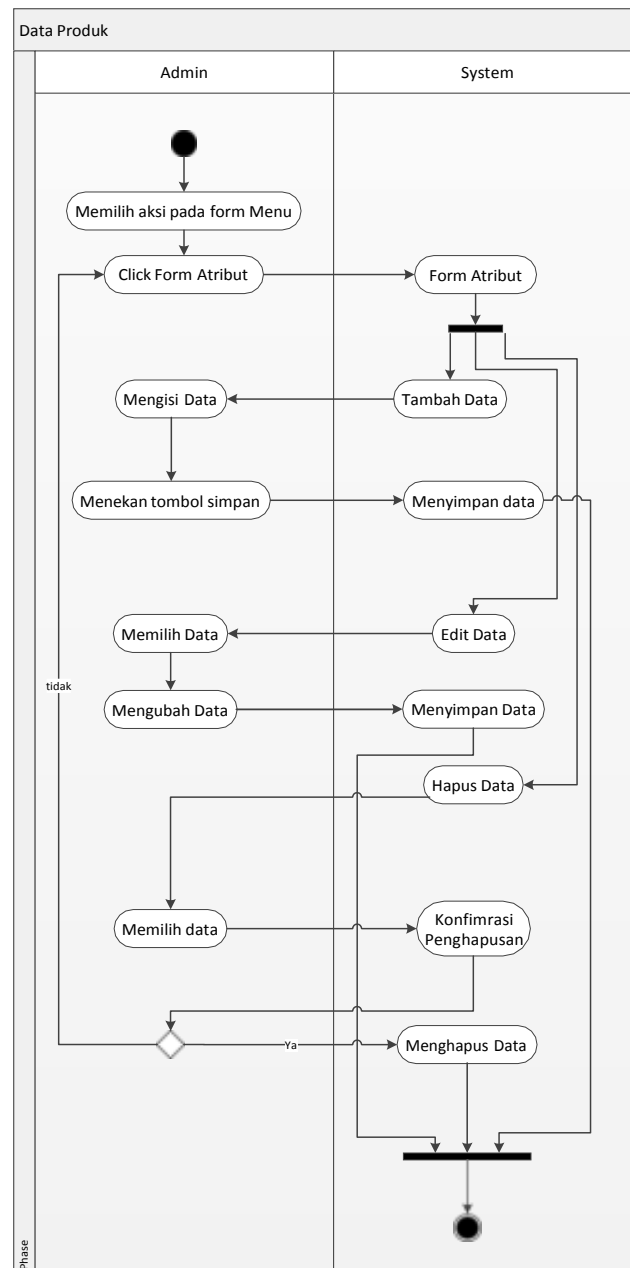
Aktivitas yang dilakukan oleh Admin pada pengolahan produk dapat diterangkan dengan langkah- langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.8 berikut :



Gambar III.6. Activity Diagram Produk

4. Activity Diagram pelayanan

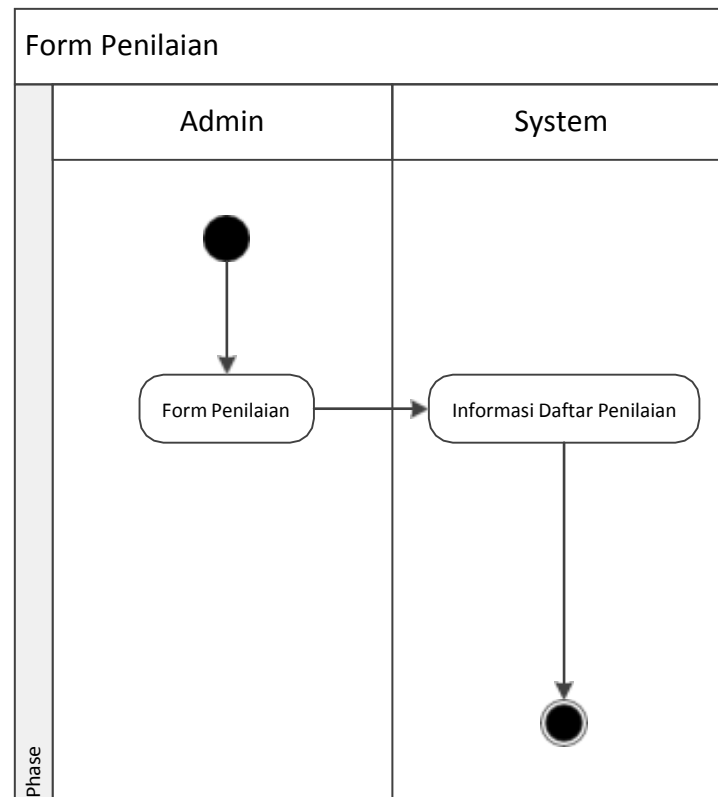
Aktivitas yang dilakukan oleh Admin pada pengolahan atribut pelayanan dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.8 berikut :



Gambar III.7. Activity Diagram Atribut Pelayanan

5. Activity Diagram Penilaian

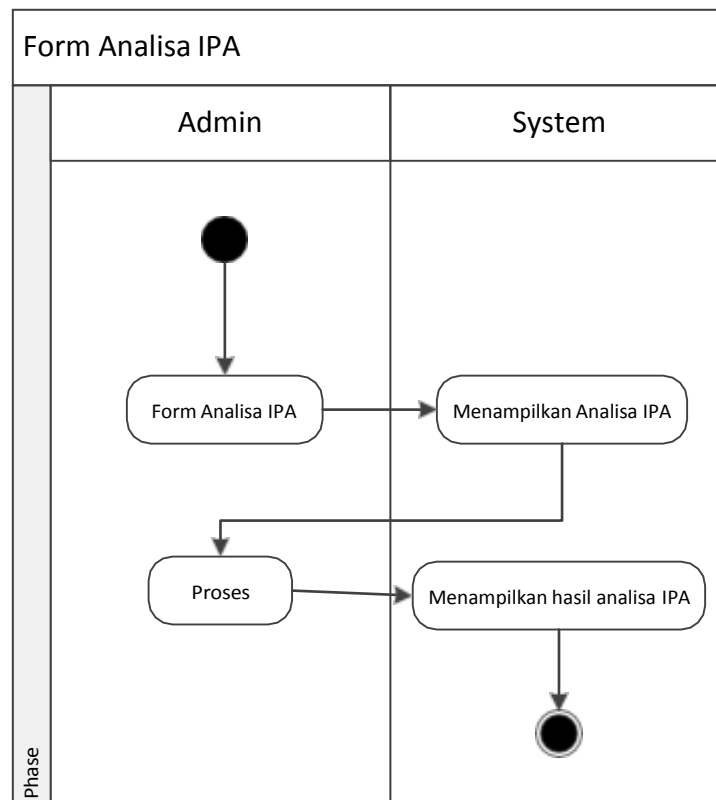
Aktivitas yang dilakukan oleh Admin pada pengolahan penilaian dapat diterangkan dengan langkah- langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.9 berikut :



Gambar III.8. Activity Diagram Penilaian

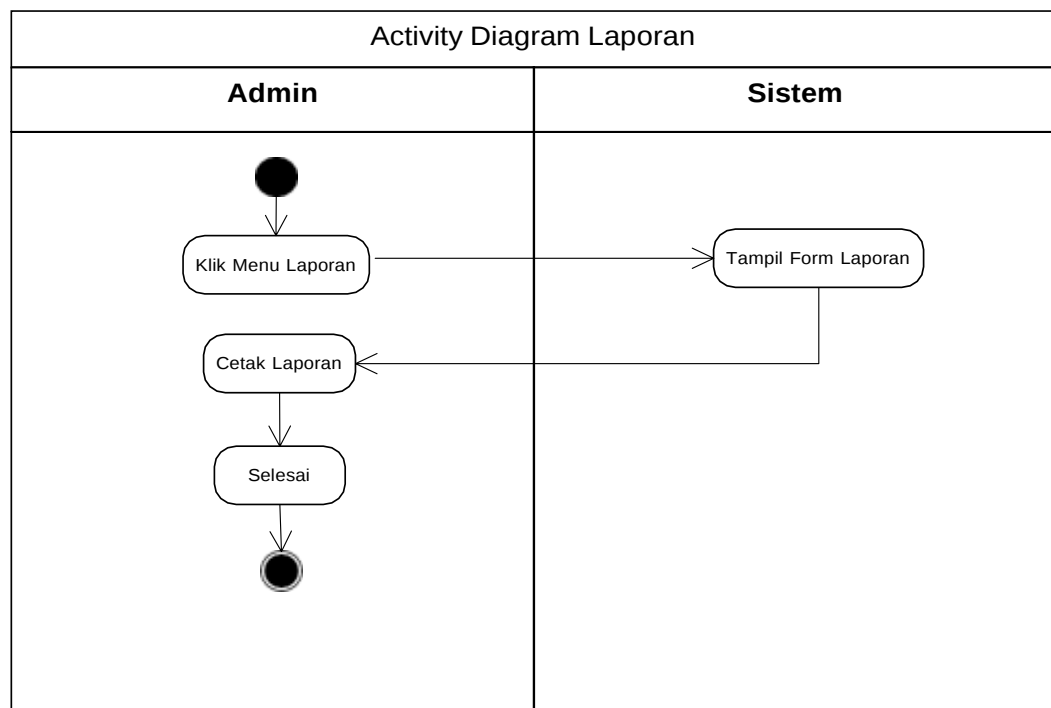
6. Activity Diagram Analisa IPA

Aktivitas yang dilakukan oleh Admin pada pengolahan analisa IPA dapat diterangkan dengan langkah- langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.9 berikut :



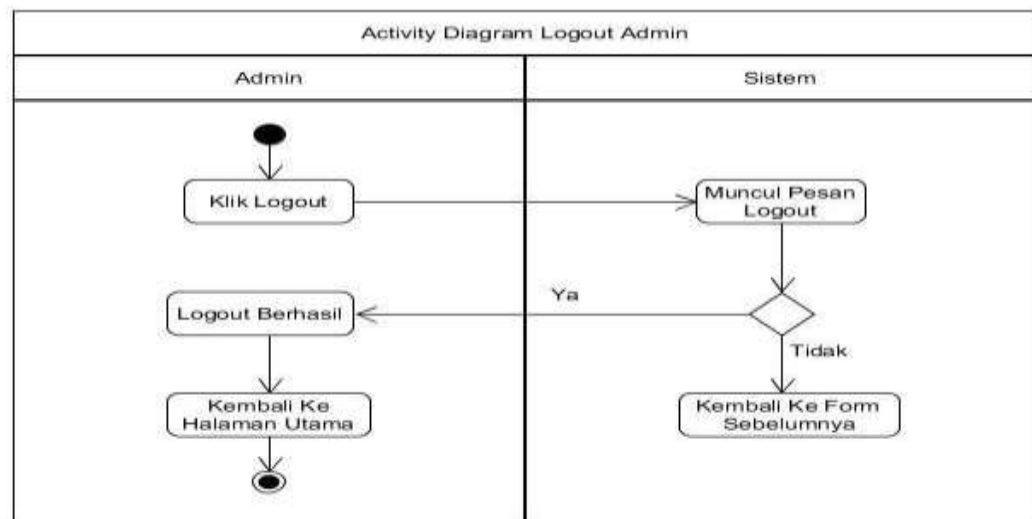
Gambar III.9. Activity Diagram Analisa IPA

7. Activity Diagram Form Laporan



Gambar III.10. Activity Diagram Form Laporan

8. Activity Diagram Logout



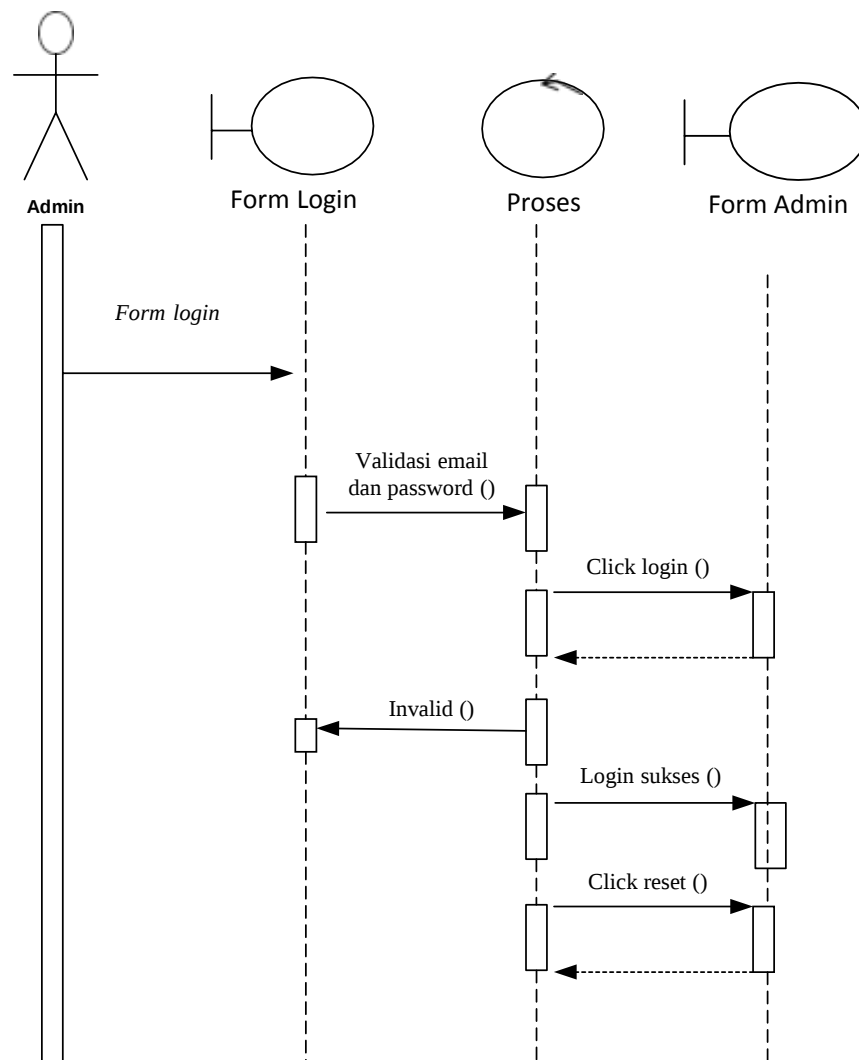
Gambar III.11. Activity Diagram Logout

III.3.4. Sequence Diagram

Sequence Diagram dari Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

1. Sequence Diagram Login

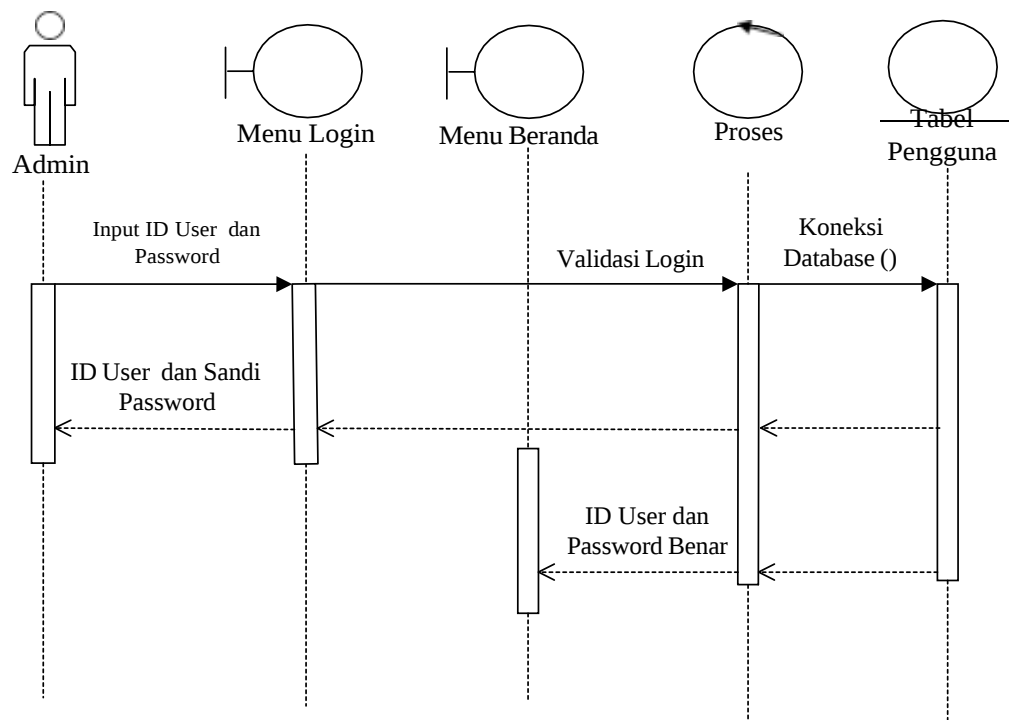
Serangkaian kegiatan *login* yang dilakukan oleh user dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut :



Gambar III.12. Sequence Diagram Login

2. Sequence Diagram Home

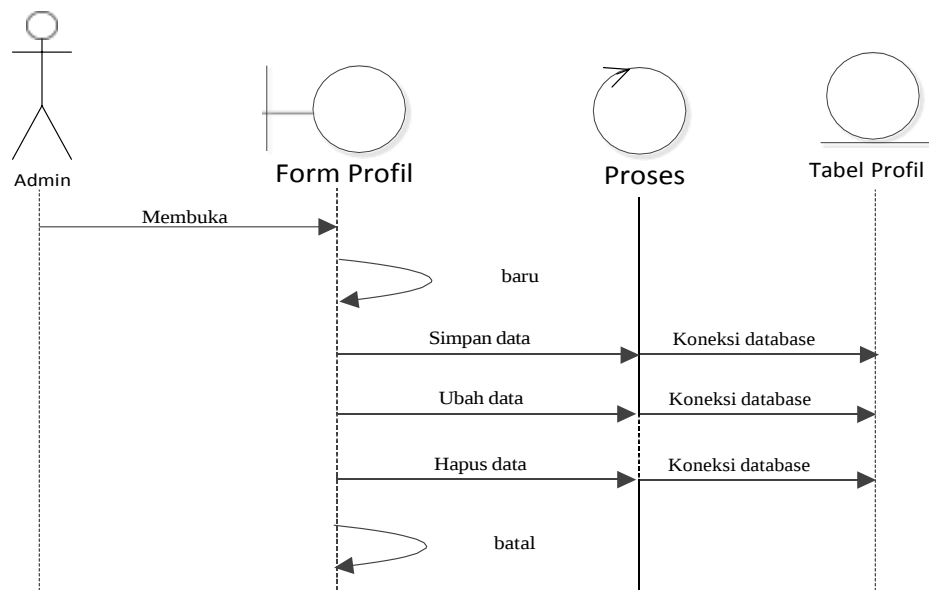
Serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Admin pada *form* beranda dapat diterangkan dengan langkah- langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.21 berikut :



Gambar.13. Sequence Diagram Home

3. Sequence Diagram Profil

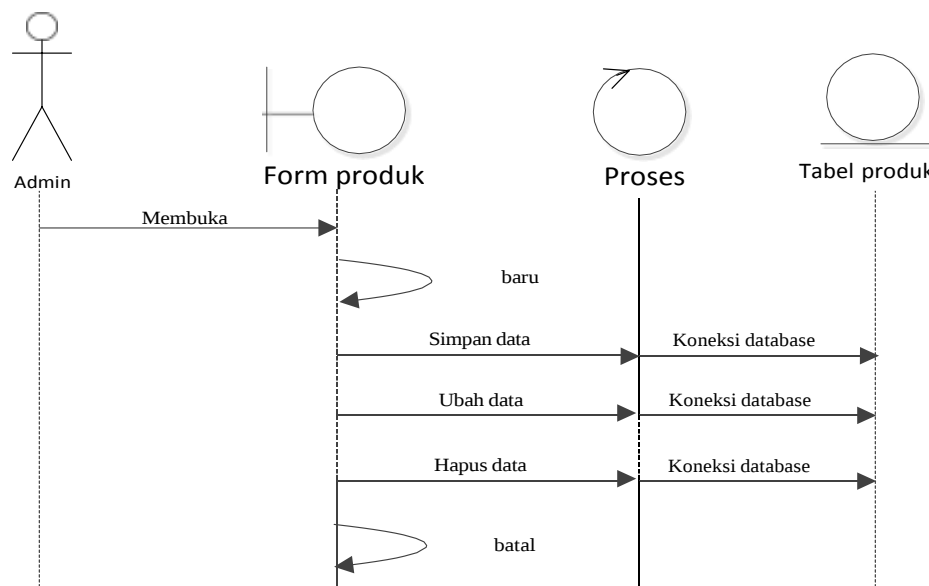
Kinerja sistem yang dilakukan oleh Admin pada pengolahan profil dapat diterangkan dengan langkah- langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.24 berikut :



Gambar III.14. Sequence Diagram Profil

4. Sequence Diagram Produk

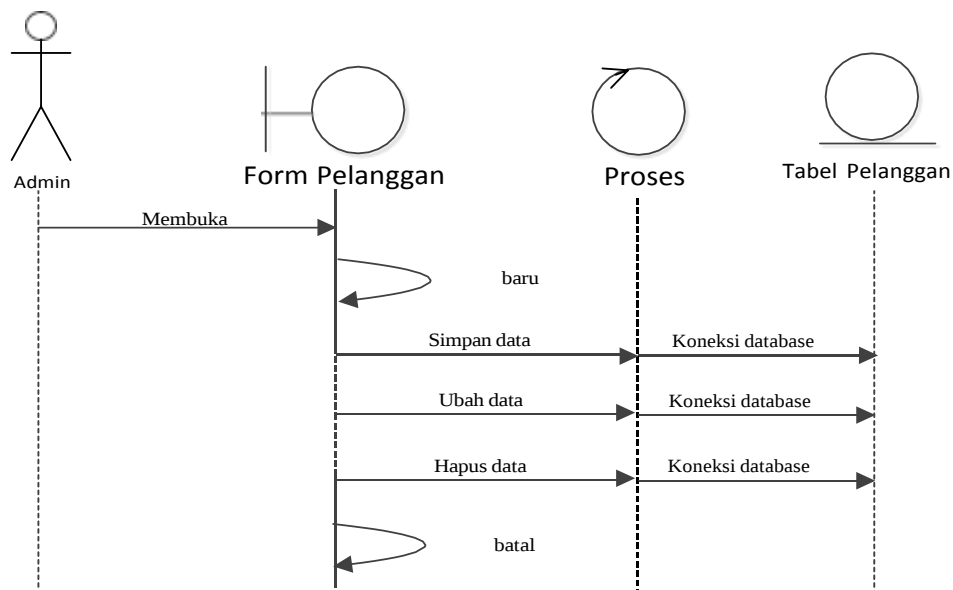
Kinerja sistem yang dilakukan oleh Admin pada pengolahan produk dapat diterangkan dengan langkah- langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.24 berikut :



Gambar III.15. Sequence Diagram Produk

5. Sequence Diagram pelanggan

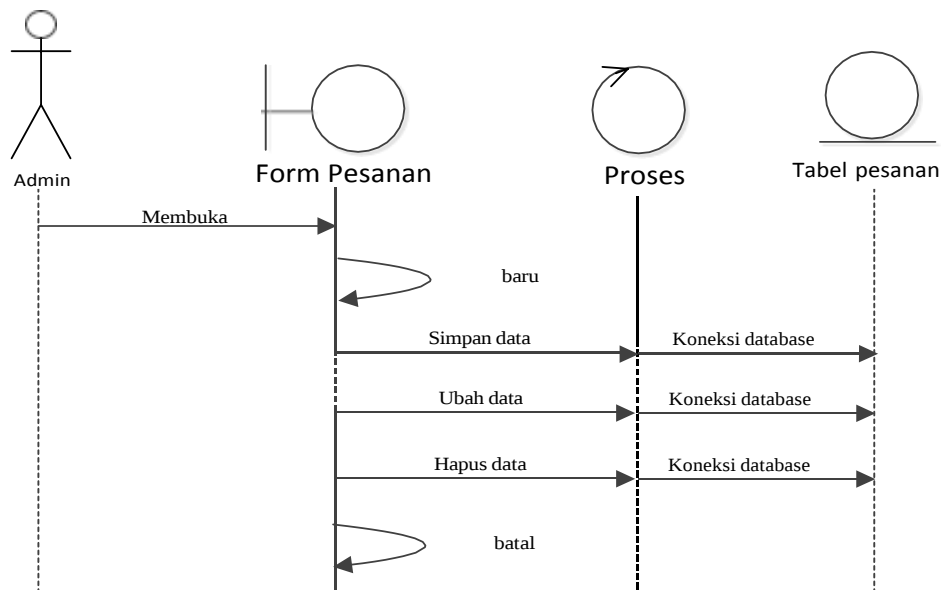
Kinerja sistem yang dilakukan oleh Admin pada pengolahan pelanggan dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.24 berikut :



Gambar III.16. Sequence Diagram Pelanggan

6. Sequence Diagram Pesanan

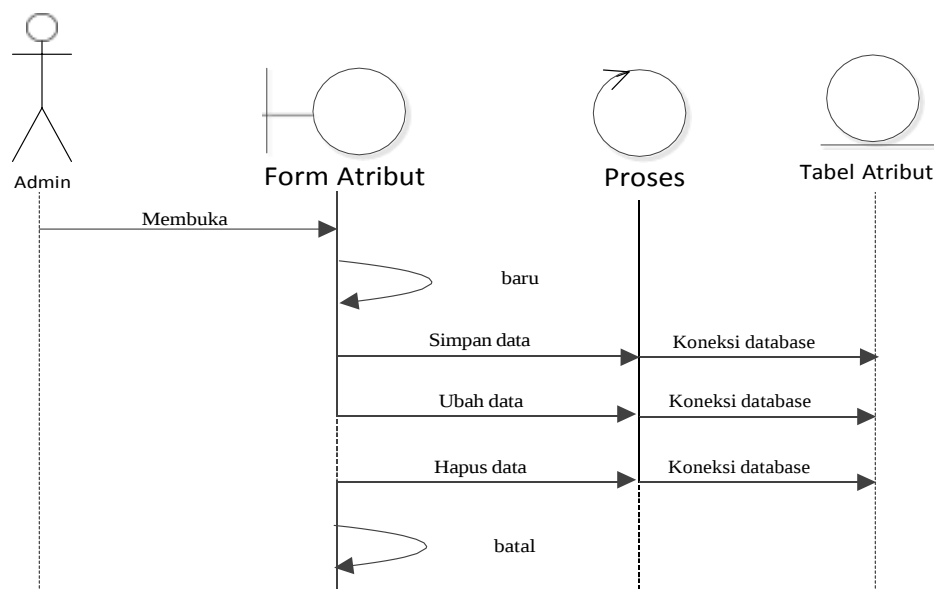
Kinerja sistem yang dilakukan oleh Admin pada pengolahan pesanan dapat diterangkan dengan langkah- langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.24 berikut :



Gambar III.17. Sequence Diagram Pesanan

7. Sequence Diagram Atribut

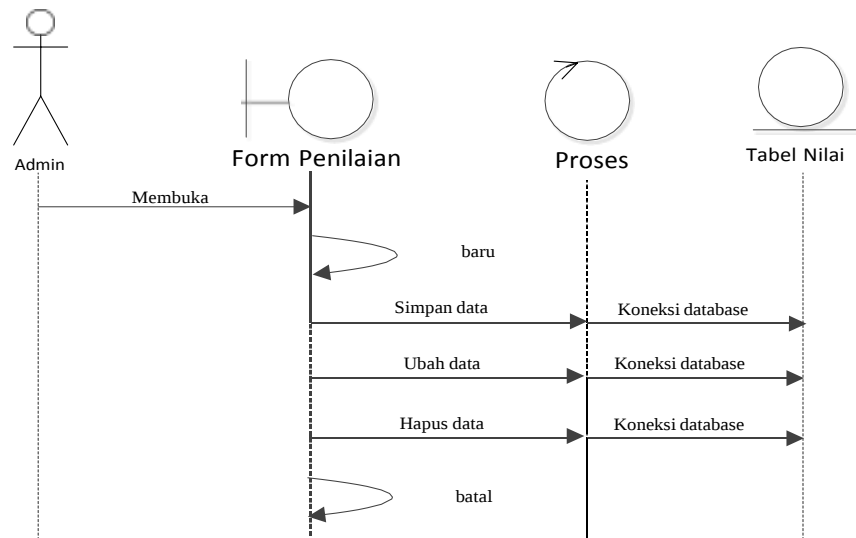
Kinerja sistem yang dilakukan oleh Admin pada pengolahan atribut dapat diterangkan dengan langkah- langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.24 berikut :



Gambar III. 18. Sequence Diagram Atribut

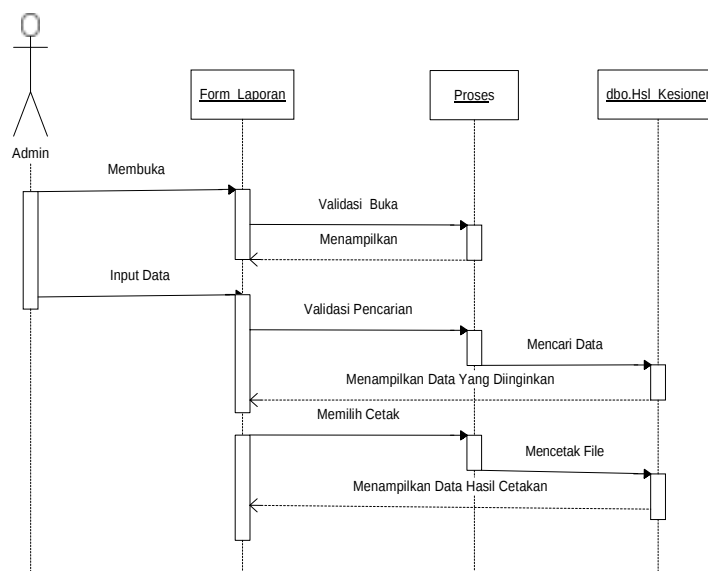
8. Sequence Diagram Penilaian

Kinerja sistem yang dilakukan oleh Admin pada pengolahan penilaian dapat diterangkan dengan langkah- langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.24 berikut :



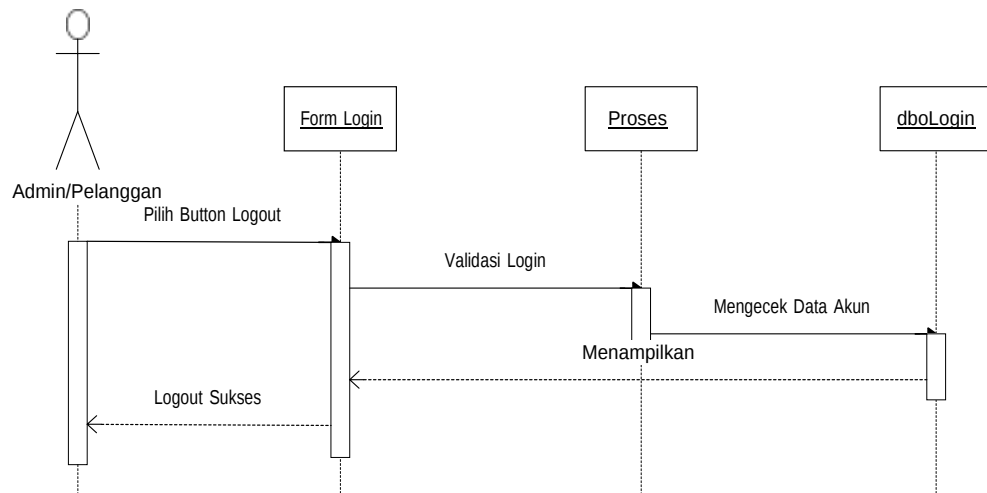
Gambar III.19. Sequence Diagram Penilaian

9. Sequence Diagram Laporan



Gambar III.20. Sequence Diagram Laporan

10. Sequence Diagram Logout



Gambar III.21. Sequence Diagram Logout

III.3.3 Desain Tabel

Berikut ini merupakan rancangan struktur tabel dari Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA):

1. Struktur Tabel Akun

Tabel akun digunakan untuk menyimpan data Administrator selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.1 di bawah ini:

Tabel III.3 Rancangan Tabel Akun

No	Nama Field	Type Data	Boleh Kosong	Kunci
1.	Id_akun	Int	Tidak	Primary Key
2.	Username	Varchar	Tidak	-
3.	Password	Varchar	Tidak	-
4.	Level	Varchar	Tidak	-

2. Struktur Tabel Expetasi

Tabel ekspetasi digunakan untuk menyimpan data ekspetasi, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.3 di bawah ini:

Tabel III.4 Rancangan Tabel Ekspetasi

No	Nama Field	Tipe Data	Boleh Kosong	Kunci
1.	Id_ekspetasi	int(11)	Tidak	<i>Primary Key</i>
2.	Tanggal	Varchar	Tidak	-
3.	Id_pelanggan	Int	Tidak	-
4.	Pertanyaan	Text	Tidak	-
5.	Jawabn	Varchar	Tidak	

3. Struktur Tabel Pelanggan

Tabel pelanggan digunakan untuk menyimpan data pelanggan, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.4 di bawah ini:

Tabel III.5 Rancangan Tabel Pelanggan

No	Nama Field	Tipe Data	Boleh Kosong	Kunci
1.	Id_pelanggan	Int	Tidak	<i>Primary Key</i>
2.	Nama	Varchar	Tidak	-
3.	Jenis_kelamin	Varchar	Tidak	-
4.	Alamat	Text	Tidak	-
5.	No_hp	Int	Tidak	
6.	Username	Varchar	Tidak	
7.	Password	Varchar	Tidak	

4. Struktur Tabel Persepsi

Tabel persepri digunakan untuk menyimpan data persepsi, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.6 di bawah ini:

Tabel III.6 Rancangan Tabel Persepsi

No	Nama Field	Tipe Data	Boleh Kosong	Kunci
1.	Id_persepsi	Int	Tidak	<i>Primary Key</i>
2.	Tanggal	Varchar	Tidak	-
3.	Id_pelanggan	Int	Tidak	-
4.	Pertanyaamn	Text	Tidak	-
5.	Jawaban	Varchar	Tidak	

5. Struktur Tabel Keranjang

Tabel keranjang digunakan untuk menyimpan data pesanan, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.7 di bawah ini:

Tabel III.7 Rancangan Tabel Keranjang

No	Nama Field	Tipe Data	Boleh Kosong	Kunci
1.	Id_keranjang	Int	Tidak	<i>Primary Key</i>
2.	Id_pelanggan	Int	Tidak	-
3.	Id_produk	Int	Tidak	-
4.	Jumlah	Int	Tidak	-
5.	Total	Int	Tidak	-

6. Struktur Tabel Produk

Tabel produk digunakan untuk menyimpan data produk, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.9 di bawah ini:

Tabel III.8 Rancangan Tabel Produk

No	Nama Field	Tipe Data	Boleh Kosong	Kunci
1.	Id_produk	Int	Tidak	<i>Primary Key</i>
2.	Produk	Varchar	Tidak	-
3.	Gambar	Text	Tidak	-
4.	Harga	Int	Tidak	
5.	Keterangan	Text	Tidak	-

7. Struktur Tabel Quisoner

Tabel quisoner digunakan untuk menyimpan data quisoner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.9 di bawah ini:

Tabel III.9 Rancangan Tabel Quisoner

No	Nama Field	Tipe Data	Boleh Kosong	Kunci
1.	Id_quisoner	Int	Tidak	<i>Primary Key</i>
2.	Attribut	Text	Tidak	-
3.	Pertanyaan	Text	Tidak	
4.	Skor	Double	Tidak	-

8. Struktur Tabel riwayat

Tabel riwayat digunakan untuk menyimpan data riwayat, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.10 di bawah ini:

Tabel III.10 Rancangan Tabel Riwayat

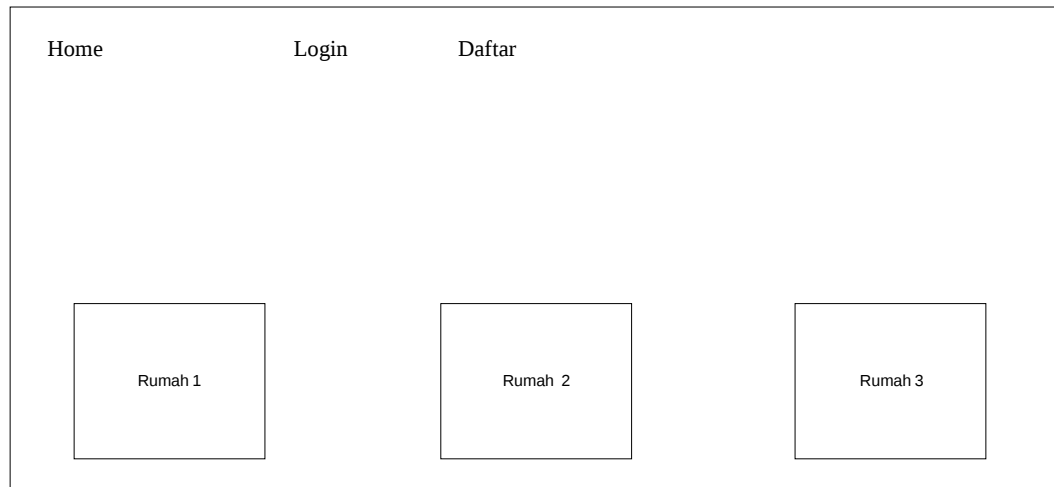
No	Nama Field	Tipe Data	Boleh Kosong	Kunci
1.	Id_riwayat	Intb	Tidak	<i>Primary Key</i>
2.	Struk	Text	Tidak	-
3.	Id_pelanggan	Int	Tidak	-
4.	Id_produk	Int	Tidak	
5.	Tgl_pesan	Date	Tidak	-
6.	Jml_pesan	Int	Tidak	
7	Total	INt	Tidak	
8.	Ongkir	Int	Tidak	
9	Total_byr	Int	Tidak	
10	Status	Text	Tidak	

III.3.4 Desain User Interface

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

1. Desain *Form* menu Utama

Desain tampilan yang dilakukan oleh Admin pada *form* menu utama dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.24 berikut :



Gambar III.22 Desain *Form* Menu Utama

2. Desain *Registrasi*

Desain Tampilan yang akan ditampilkan saat masuk ke halaman admin dan Pelanggan adalah halaman registrasi. Actor admin harus memasukkan username dan password yang sesuai dan mencentang administrator sedangkan Pelanggan harus memasukkan username dan password yang sesuai dan tidak perlu mencentang administrator seperti terlihat pada gambar III.22 berikut :

The registration form is titled 'Daftar Akun' and is located under a navigation bar with links for 'Home', 'Login', and 'Daftar'. It contains the following fields and elements:

- Daftar Akun**: Section header.
- Nama lengkap**: Text input field.
- Jenis Kelamin**: Text input field.
- Alamat**: Text input field.
- NO HP**: Text input field.
- Username**: Text input field.
- Password**: Text input field.
- Silahkan isi data diri anda dengan benar**: Instructional text below the input fields.
- Daftar**: A rounded rectangular button at the bottom of the form.

Gambar III.23 Desain Registrasi

3. Desain *Login*

Desain Tampilan yang akan ditampilkan saat masuk ke halaman admin dan Pelanggan adalah halaman login. Actor admin harus memasukkan username dan password yang sesuai dan mencentang adminis trator sedangkan Pelanggan harus memasukkan username dan password yang sesuai dan tidak perlu mencentang administrator seperti terlihat pada gambar III.22 berikut :

Home Login Daftar

Datar Akun

Username

Passwod

Masukan username dan password anda

Login

Gambar III.24 Desain Login

4. Desain Pesanan

Desain tampilan yang dilakukan oleh Admin pada *form* pesanan Admin dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.23 berikut :

Home Pesanan Keranjang Kuisoner

Kembali Tambah

Nama Produk : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Gambar

PICTURE

Harga xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Keterangan xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Jumlah xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Total xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Gambar III.25 Desain Pesanan

5. Desain *Form Input* Pembayaran

Desain tampilan yang dilakukan oleh Admin pada *form* pembayaran dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.24 berikut :

Home Pesanan Keranjang Kuisoner

Proses Pembayaran

Kembali Proses

Kode xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Tanggal xxxxxxxxxxxxxxxx

Nama xxxxxxxxxxxxxxxx

Alamat xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

No HP xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Produk xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Jumlah xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Sub Total xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Pilih Bank xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

No Rek xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Upload Struk PICTURE

Gambar III.26 Desain *Form Input* Pembayaran

6. Desain *Form* Kuisoner Persepsi

Desain tampilan yang dilakukan oleh Admin pada *form* kuisoner persepsi dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.25 berikut :

[Home](#)
[Pesanan](#)
[Keranjang](#)
[Kuisoner](#)

Pertanyaan Persepsi

Silahkan isi pertanyaan persepsi dibawah ini, masukan anda sangat membantu buat kami

No	Pertanyaan	SS	S	N	KS	TS
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxxx

Kirim

Gambar III.27 Desain *Form* Kuisoner Persepsi

7. Desain *Form* Kuisoner Ekspetasi

Desain tampilan yang dilakukan oleh Admin pada *form* kuisoner ekspetasi dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.25 berikut :

[Home](#)
[Pesanan](#)
[Keranjang](#)
[Kuisoner](#)

Pertanyaan Ekspetasi

Silahkan isi pertanyaan persepsi dibawah ini, masukan anda sangat membantu buat kami

No	Pertanyaan	SS	S	N	KS	TS
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxxx

Kirim

Gambar III.28 Desain *Form* Kuisoner Ekspetasi

8. Desain *Form Input* Pelanggan

Desain tampilan yang dilakukan oleh Admin pada *form* pelanggan dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.26 berikut :

No	Nama	Jenis Kelamin	Alamat	No HP	Opsi
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx

Gambar III.29 Desain *Form Input* Pelanggan

9. Desain *Form Input* Produk

Desain tampilan yang dilakukan oleh Admin pada *form* produk dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar III.27 berikut :

Home	Pelanggan	Produk	Pesanan	Kuisoner	
Data Produk				Tambah Data	
Jumlah Record					
Jumlah Halaman					
No	Produk	Kategori	Gambar	Harga	Opsi
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
Kirim					

Gambar III.30 Desain *Form Input* Produk

10. Desain Pesanan

Desain pesanan paling atas terdapat menu beranda dan informasi, tentang sistem seperti terlihat pada gambar III.28 berikut :

Home	Pelanggan	Produk	Pesanan	Kuisoner	
Data Pesanan				Tambah Data	
Jumlah Record					
Jumlah Halaman					
No	Tanggal	Nama	Jumlah	Status	Opsi
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
Kirim					

Gambar III.31 Desain Pesanan

11. Desain Form Pertanyaan

Desain pertanyaan Tampilan yang akan ditampilkan saat pertanyaan memilih menu pertanyaan dan menu yang terdapat adalah form pertanyaan seperti terlihat pada gambar III.30 berikut :

Home
Pelanggan
Produk
Pesanan
Kuisoner

Data Pertanyaan

Jumlah Record

Jumlah Halaman

Tambah Data

No	Variabel	Atribut	Perntanyaan	Opsi
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx
Xx	xxxxxx	xxxx	xxxxx	xxxxx

Gambar III.32 Desain Pertanyaan

