

BAB III

ANALISIS DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisis Masalah

Tahap analisis sistem yang berjalan ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan-kebutuhan pada sistem yang dibangun yaitu Sistem Informasi Kepuasan pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance (Studi Kasus: Toko Gajah Mada Fun Shop Medan). Secara umum, dalam melakukan pengolahan data dapat dilakukan dengan cara memberikan kuisioner kepada *pelanggan*, dalam hal ini penulis akan menyediakan form kuisioner berbasis *web* dan *pelanggan* dapat mengunjungi website yang telah disediakan.

Analisis masalah pada sistem yang sedang berjalan adalah adanya kelemahan dalam mengelola data-data dalam mengetahui tingkat kepuasan *pelanggan* pada Toko Gaja Mada Fun Shop Medan. 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 dari pada sistem sebelumnya.

III.1.1 Analisis Input

Analisis sistem *input* bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai kelemahan terhadap sistem yang sedang berjalan. Adapun analisis input sistem yang berjalan dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi yang Bapak/Ibu berikan adalah sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini. Atas bantuan Bapak/Ibu, saya ucap terima kasih.

Identitas Responden

Nama : MIMI MIRAZA
 Alamat : Jln. Kapt. Muslim 227
 Usia : 50 th
 Tanggal : 17-04-2021

Keterangan:

STB = Sangat Tidak Bagus TB = Tidak Bagus
 CB = Cukup Bagus B = Bagus SB = Sangat Bagus

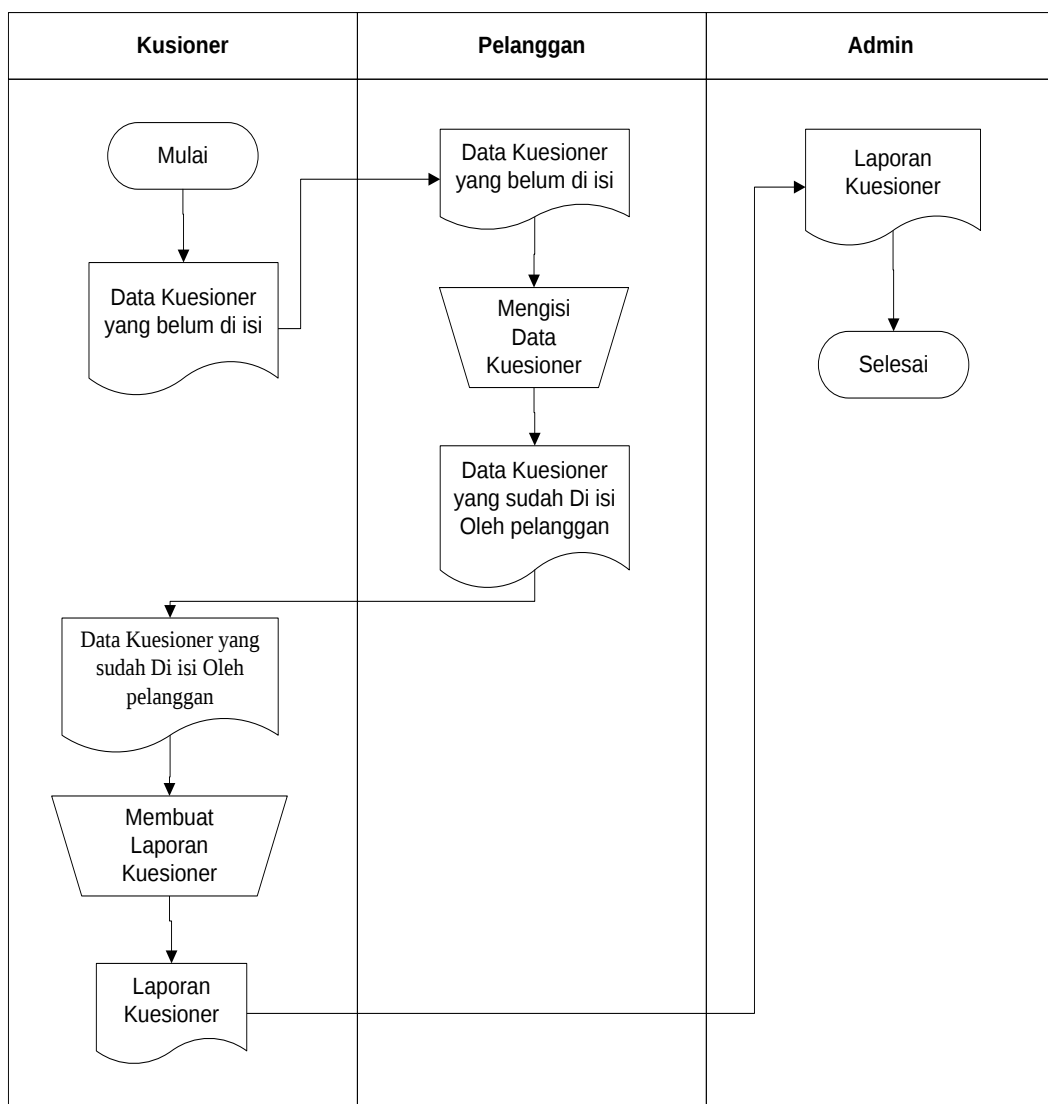
**) Beri tanda centang (✓) pada penilaian yang sesuai dengan pendapat anda.*

No.	Variabel Kualitas Pelayanan	KEMAMPUAN					HARAPAN				
		STB	TB	CB	B	SB	STB	TB	CB	B	SB
Reliability (Kehandatan)											
1	Bagaimana peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?										
2	Bagaimana tata letak peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?										
3	Bagaimana penampilan berpakaian karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?										
4	Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan?										
5	Apakah harga peralatan olahraga terjangkau?										
6	Bagaimana kelengkapan dan ketersediaan peralatan olahraga di Toko Gajah Mada Fun Shop?										
Assurance (Jaminan)											
1	Bagaimana kualitas produk yang dijual kepada pelanggan?										
2	Bagaimana Promo penjualan yang diberikan kepada pelanggan?										

Gambar III.1. Hasil Input

III.1.2. Analisis Proses

Proses penentuanyang sedang berjalan masih melalui proses manual. Adapun hasil dari analisa proses terhadap sistem yang dirancang, maka penulis menggambarkan dalam *Flow of Document* (FOD) dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar III.2. Flow Of Document (FOD)

III.1.3. Analisis Output

Analisa *Output* yang dihasilkan dari sistem yang sedang berjalan adalah informasi-informasi mengenai data hasil penentuan untuk direkomendasikan atau tidak terhadap penentuan yang sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Adapun analisa output yang berjalan dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,
 Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi yang Bapak/Ibu berikan adalah sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini. Atas bantuan Bapak/Ibu, saya ucap terima kasih.

Identitas Responden

Nama : Lily Tarigan
 Alamat : Komp. Abadi Palace
 Usia : 50 th
 Tanggal : 15-04-2021

Keterangan:

STB = Sangat Tidak Bagus TB = Tidak Bagus
 CB = Cukup Bagus B = Bagus SB = Sangat Bagus

*) Beri tanda centang (✓) pada penilaian yang sesuai dengan pendapat anda.

No.	Variabel Kualitas Pelayanan	KEMAMPUAN					HARAPAN				
		STB	TB	CB	B	SB	STB	TB	CB	B	SB
Reliability (Kehandalan)											
1	Bagaimana peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?				✓						✓
2	Bagaimana tata letak peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?			✓							✓
3	Bagaimana penampilan berpakaian karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?					✓			✓		
4	Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan?					✓				✓	
5	Apakah harga peralatan olahraga terjangkau?				✓				✓		
6	Bagaimana kelengkapan dan ketersediaan peralatan olahraga di Toko Gajah Mada Fun Shop?			✓						✓	
Assurance (Jaminan)											
1	Bagaimana kualitas produk yang dijual kepada pelanggan?				✓						✓
2	Bagaimana Promo penjualan yang diberikan kepada pelanggan?			✓					✓		

Gambar III.3. Hasil Output

III.2 Studi Kasus

Toko Gajah Mada Fun Shop ingin mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* agar membantu Toko Gajah Mada Fun Shop dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Dimensi *Importance Performance Analysis*, yaitu *Realibility*(Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Tangible* (Bukti Langsung), *Empathy* (Empati). Penulis melakukan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 20 pertanyaan dan dibagikan kepada 60 pelanggan pada Toko Gajah Mada Fun Shop.

Kuesioner Penelitian

Identitas Pelanggan

Nama :

Alamat :

Usia :

Tanggal :

Berilah tanda Ceklis (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan pilihan jawaban :

SB : Sangat Bagus

B : Bagus

CB : Cukup Bagus

TB : Tidak Bagus

STB : Sangat Tidak Bagus

	Gajah Mada Fun Shop?										
--	----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Tabel III.3. Data Pertanyaan Kuesioner Penilaian Daya Tanggap
(Responsiveness)**

Atribut	Pertanyaan	Kemampuan					Harapan				
Skor Penilaian		STB	TB	CB	B	SB	STB	TB	CB	B	SB
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	1. Karyawan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan?										
	2. Karyawan memiliki kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan?										
	3. Perusahaan bertanggung jawab jika ada kerusakan barang pelanggan?										

Tabel III.4. Data Pertanyaan Kuesioner Penilaian Bukti Fisik (Tangible)

Atribut	Pertanyaan	Kemampuan					Harapan				
Skor Penilaian		STB	TB	CB	B	SB	STB	TB	CB	B	SB
BUKTI FISIK (TANGIBLE)	1. Bagaimana kejelasan struktur pembelian yang diberikan oleh karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?										
	2. Bagaimana perhitungan pembelian produk di Toko Gajah Mada Fun Shop?										
	3. Bagaimana Ketersediaan kotak saran dan kritik										

Tabel III.5. Data Pertanyaan Kuesioner Penilaian Empati (Empathy)

Atribut	Pertanyaan	Kemampuan					Harapan				
Skor Penilaian		STB	TB	CB	B	SB	STB	TB	CB	B	SB

EMPATI (<i>EMPATHY</i>)	1. Bagaimana perlakuan karyawan terhadap pelanggan?										
	2. Bagaimana sikap yang diberikan karyawan Toko Gajah MadaFunShop kepada pelanggan?										
	3. Bagaimana sikap karyawan saat pelanggan membutuhkan bantuan?										

Hasil Pengisian Kuesioner

Hasil pengisian kuesioner pelanggan Toko Gajah Mada Fun Shop :

Tabel III.6. Data Pertanyaan Kuesioner Penilaian Kehandalan (*Realibility*)

Atribut	Pertanyaan	Kemampuan					Harapan				
Skor Penilaian		STB	TB	CB	B	SB	STB	TB	CB	B	SB
KEHANDALAN (<i>REALIBILITY</i>)	1. Bagaimana peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	11	22	27	0	0	14	26	20
	2. Bagaimana tata letak peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	13	16	31	0	0	13	21	26
	3. Bagaimana penampilan berpakaian karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	14	21	25	0	0	9	28	23
	4. Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan?	0	0	12	19	29	0	0	21	20	19
	5. Apakah harga peralatan olahraga yang terjangkau	0	0	13	27	20	0	0	3	32	25
	6. Bagaimana kelengkapan dan ketersediaan peralatan olahraga di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	9	20	31	0	0	10	32	18

Tabel III.7. Data Pertanyaan Kuesioner Penilaian Jaminan (Assurance)

Atribut	Pertanyaan	Kemampuan					Harapan				
Skor Penilaian		STB	TB	CB	B	SB	STB	TB	CB	B	SB
JAMINAN (ASBURANCE)	1. Bagaimana kualitas produk yang dijual kepada pelanggan?	0	0	17	20	23	0	0	9	25	26
	2. Bagaimana Promo penjualan yang diberikan kepada pelanggan?	0	0	12	21	27	0	0	10	18	32
	3. Bagaimana jaminan keamanan data pengunjung di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	16	14	30	0	0	17	19	24
	4. Bagaimana kenyamanan ruangan yang diberikan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop apakah dilengkapi AC, Sofa, dan WC?	0	0	15	22	23	0	0	11	23	26
	5. Bagaimana metode pembayaran yang dilakukan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	15	27	18	0	0	12	25	23

Tabel III.8. Data Pertanyaan Kuesioner Penilaian Daya Tanggap (Responsiveness)

Atribut	Pertanyaan	Kemampuan					Harapan				
Skor Penilaian		STB	TB	CB	B	SB	STB	TB	CB	B	SB
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	1. Karyawan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan?	0	0	15	13	32	0	0	9	19	32
	2. Karyawan memiliki kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan?	0	0	11	28	21	0	0	16	20	24
	3. Perusahaan bertanggung jawab jika ada kerusakan barang pelanggan?	0	0	3	31	26	0	0	12	20	28

Tabel III.9. Data Pertanyaan Kuesioner Penilaian Bukti Fisik (*Tangible*)

Atribut	Pertanyaan	Kemampuan					Harapan				
Skor Penilaian		STB	TB	CB	B	SB	STB	TB	CB	B	SB
BUKTI FISIK (<i>TANGIBLE</i>)	1. Bagaimana kejelasan struk pembelian yang diberikan oleh karyawan Toko Gajah Mada Fun Shrop?	0	0	18	17	25	0	0	13	24	23
	2. Bagaimana perhitungan pembelian produk di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	19	12	29	0	0	12	16	32
	3. Bagaimana Ketersediaan kotak saran dan kritik	0	0	14	22	24	0	0	12	27	21

Tabel III.10. Data Pertanyaan Kuesioner Penilaian Empati (*Empathy*)

Atribut	Pertanyaan	Kemampuan					Harapan				
Skor Penilaian		STB	TB	CB	B	SB	STB	TB	CB	B	SB
EMPATI (<i>EMPATHY</i>)	1. Bagaimana perlakuan karyawan terhadap pelanggan?	0	0	14	21	25	0	0	11	19	30
	2. Bagaimana sikap yang diberikan karyawan Toko Gajah MadaFunShop kepada pelanggan?	0	0	12	22	26	0	0	13	23	24
	3. Bagaimana sikap karyawan saat pelanggan membutuhkan bantuan?	0	0	13	29	18	0	0	11	29	20

III.2.1 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pada Keandalan (*Relability*)

Menghitung nilai kinerja dan harapan dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Kinerja (X)} = ((1 * \text{STB}) + (2 * \text{TB}) + (3 * \text{CB}) + (4 * \text{B}) + (5 * \text{SB})) /$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1 * \text{STB}) + (2 * \text{TB}) + (3 * \text{CB}) + (4 * \text{B}) + (5 * \text{SB})) / 60$$

Tingkat Kepuasan

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

Perhitungan Nilai Kemampuan dan Harapan Pada Hasil Tingkat Kepuasan

Pertanyaan Pertama

Bagaimana peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shopl?

Dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*11) + (4*22) + (5*27)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 33 + 88 + 135) / 60 \\ &= 4,26 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*14) + (4*26) + (5*20)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 42 + 104 + 100) / 60 \\ &= 4,10 \end{aligned}$$

Menghitung Nilai Tingkat Kepuasan

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

Menghitung Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))

$$= (4,27 / 4,10)$$

$$= 1,04$$

Menghitung Nilai GAP

Setelah perhitungan nilai tingkat kepuasan maka akan dilakukan perhitungan nilai GAP untuk menentukan kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.

Menghitung Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) - Harapan (Y))

$$= (4,27 - 4,10)$$

$$= 0,17$$

III.2.2 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pada Jaminan (*Assurance*)

Menghitung nilai kinerja dan harapan dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Kinerja (X)} = ((1 * \text{STB}) + (2 * \text{TB}) + (3 * \text{CB}) + (4 * \text{B}) + (5 * \text{SB})) / 60$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1 * \text{STB}) + (2 * \text{TB}) + (3 * \text{CB}) + (4 * \text{B}) + (5 * \text{SB})) / 60$$

Tingkat Kepuasan

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

Perhitungan Nilai Kemampuan dan Harapan Pada Hasil Tingkat Kepuasan

Pertanyaan Pertama

Bagaimana kualitas produk yang dijual kepada pelanggan?

Dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*17) + (4*20) + (5*23)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 51 + 80 + 115) / 60 \\ &= 4,10\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*9) + (4*25) + (5*26)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 27 + 100 + 130) / 60 \\ &= 4,28\end{aligned}$$

Menghitung Nilai Tingkat Kepuasan

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

Menghitung Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))

$$\begin{aligned}&= (4,10 / 4,28) \\ &= 0,96\end{aligned}$$

Menghitung Nilai GAP

Setelah perhitungan nilai tingkat kepuasan maka akan dilakukan perhitungan nilai GAP untuk menentukan kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.

Menghitung Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) - Harapan (Y))

$$= (4,30 - 4,22)$$

$$= -0,18$$

III.2.3 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pada Daya Tanggap (Responsiveness)

Menghitung nilai kinerja dan harapan dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Kinerja (X)} = ((1 * \text{STB}) + (2 * \text{TB}) + (3 * \text{CB}) + (4 * \text{B}) + (5 * \text{SB})) / 60$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1 * \text{STB}) + (2 * \text{TB}) + (3 * \text{CB}) + (4 * \text{B}) + (5 * \text{SB})) / 60$$

Tingkat Kepuasan

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

Perhitungan Nilai Kemampuan dan Harapan Pada Hasil Tingkat Kepuasan

Pertanyaan Pertama

Apakah anda setuju bahwa karyawan memberika pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan?

Dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Kinerja (X)} = ((1*0) + (2*0) + (3*15) + (4*13) + (5*32)) / 60$$

$$= (0 + 0 + 45 + 62 + 160) / 60$$

$$= 4,28$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1*0) + (2*0) + (3*9) + (4*19) + (5*32)) / 60$$

$$= (0 + 0 + 27 + 76 + 160) / 60$$

$$= 4,38$$

Menghitung Nilai Tingkat Kepuasan

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

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

$$= (4,28 / 4,38) = 0,98$$

Menghitung Nilai GAP

Setelah perhitungan nilai tingkat kepuasan maka akan dilakukan perhitungan nilai GAP untuk menentukan kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.

$$\text{Menghitung Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} - \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,28 - 4,38)$$

$$= -0,10$$

III.2.4 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pada Bukti Fisik (*Tangible*)

Menghitung nilai kinerja dan harapan dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Kinerja (X)} = ((1 * \text{STB}) + (2 * \text{TB}) + (3 * \text{CB}) + (4 * \text{B}) + (5 * \text{SB})) / 60$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1 * \text{STB}) + (2 * \text{TB}) + (3 * \text{CB}) + (4 * \text{B}) + (5 * \text{SB})) / 60$$

Tingkat Kepuasan

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

Perhitungan Nilai Kemampuan dan Harapan Pada Hasil Tingkat Kepuasan

Pertanyaan Pertama

Bagaimana kejelasan struk pembelian yang diberikan oleh karyawan Toko Gajah Mada Fun Shrop?

Dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*18) + (4*17) + (5*25)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 54 + 68 + 125) / 60 \\ &= 4,12 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*13) + (4*24) + (5*23)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 39 + 96 + 115) / 60 \\ &= 4,17 \end{aligned}$$

Menghitung Nilai Tingkat Kepuasan

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

Menghitung Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))

$$= (4,12 / 4,17)$$

$$= 0,99$$

Menghitung Nilai GAP

Setelah perhitungan nilai tingkat kepuasan maka akan dilakukan perhitungan nilai GAP untuk menentukan kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.

Menghitung Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) - Harapan (Y))

$$= (4,12 - 4,17)$$

$$= -0,05$$

III.2.5 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pada Empati (*Empathy*)

Menghitung nilai kinerja dan harapan dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Kinerja (X)} = ((1 * \text{STB}) + (2 * \text{TB}) + (3 * \text{CB}) + (4 * \text{B}) + (5 * \text{SB})) /$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1 * \text{STB}) + (2 * \text{TB}) + (3 * \text{CB}) + (4 * \text{B}) + (5 * \text{SB})) / 60$$

Tingkat Kepuasan

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

Perhitungan Nilai Kemampuan dan Harapan Pada Hasil Tingkat Kepuasan

Pertanyaan Pertama

Bagaimana perlakuan karyawan terhadap pelanggan?

Dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*14) + (4*21) + (5*25)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 42 + 84 + 125) / 60 \\ &= 4,18 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*11) + (4*19) + (5*30)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 33 + 76 + 150) / 60 \\ &= 4,32 \end{aligned}$$

Menghitung Nilai Tingkat Kepuasan

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

Menghitung Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))

$$= (4,18 / 4,32) = 0,97$$

Menghitung Nilai GAP

Setelah perhitungan nilai tingkat kepuasan maka akan dilakukan perhitungan nilai GAP untuk menentukan kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.

Menghitung Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) - Harapan (Y))

$$= (4,18 - 4,32)$$

$$= -0,13$$

Keterangan

Tidak Puas : Tingkat kepuasan < 1

Puas : Tingkat Kepuasan > 1

Tabel III.11 Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Atribut	Pertanyaan	Hasil Tingkat Kepuasan			
		Kemampuan	Harapan	Tingkat Kepuasan	GAP
KEHANDALAN (REALIBILITY)	1. Bagaimana peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,26	4,10	1,04	-0,16
	2. Bagaimana tata letak peralatan olahraga yang ada di Toko	4,30	4,21	1,01	-0,08

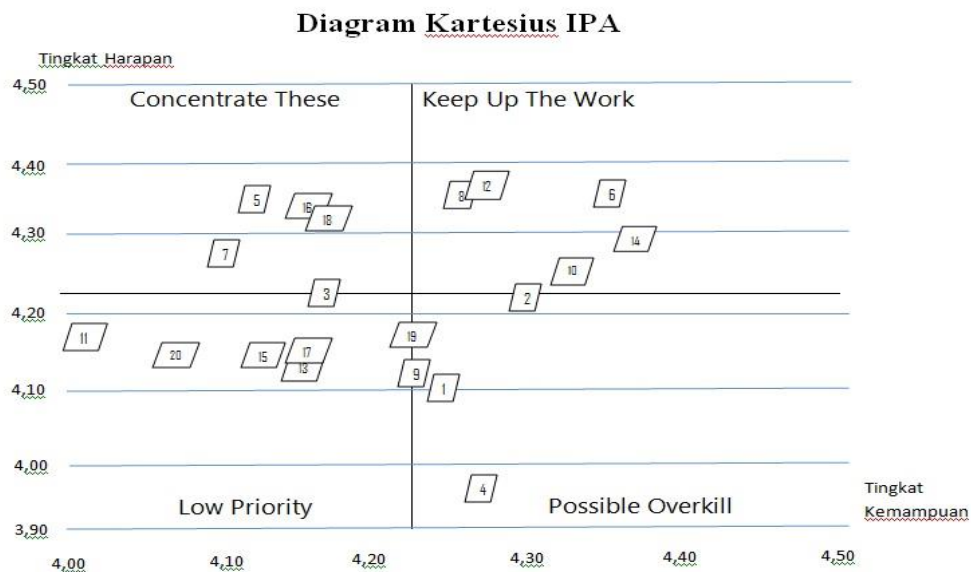
	Gajah Mada Fun Shop?				
	3. Bagaimana penampilan berpakaian karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,18	4,23	0,98	0,05
	4. Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan?	4,28	3,96	1,07	-0,31
	5. Apakah harga peralatan olahraga terjangkau?	4,11	4,36	0,94	0,25
	6. Bagaimana kelengkapan dan ketersediaan peralatan olahraga di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,36	4,36	0	0
JAMINAN (ASSURANCE)	7. Bagaimana kualitas produk yang dijual kepada pelanggan?	4,10	4,28	0,95	0,18
	8. Bagaimana Promo penjualan yang diberikan kepada pelanggan?	4,25	4,36	0,97	0,11
	9. Bagaimana jaminan keamanan data pelanggan di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,23	4,11	1,02	-0,11
	10. Bagaimana kenyamanan ruangan yang diberikan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop apakah dilengkapi AC, Sofa, dan WC?	4,33	4,25	1,01	-0,08
	11. Bagaimana metode pembayaran yang dilakukan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,05	4,18	0,96	0,13
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	12. Karyawan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan?	4,28	4,38	0,97	0,1
	13. Karyawan memiliki kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan?	4,16	4,13	1,01	-0,03

	14. Perusahaan bertanggung jawab jika ada kerusakan barang pelanggan?	4,38	4,26	1,02	-0,11
BUKTI FISIK (TANGIBLE)	15. Bagaimana kejelasan struk pembelian yang diberikan oleh karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,11	4,16	0,98	0,05
	16. Bagaimana perhitungan pembelian produk di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,16	4,33	0,96	0,16
	17. Bagaimana Ketersediaan kotak saran dan kritik	4,16	4,15	1,01	-0,1
EMPATI (EMPATHY)	18. Bagaimana perlakuan karyawan terhadap pelanggan?	4,18	4,31	0,96	0,13
	19. Bagaimana sikap yang diberikan karyawan Toko Gajah MadaFunShop kepada pelanggan?	4,23	4,18	1,01	-0,05
	20. Bagaimana sikap karyawan saat pelanggan membutuhkan bantuan?	4,08	4,15	0,98	0,01
TOTAL		4,21	4,22	1,00	0,01

Berdasarkan Tabel.III.11 di atas dapat terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan bernilai $1,00 > 1$, dapat disimpulkan bahwa pelanggan puas terhadap dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop dengan nilai Gap sebesar 0,01.

Selanjutnya akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar III.4. Berikut ini adalah gambar dari diagram

kartesian, dimana diagram kartesian dibagi menjadi 4 kuadran dengan fungsi yang berbeda.



Gambar III.4. Diagram Kartesius

Keterangan:

1. Kuadran A menggambarkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut penting, sehingga pelanggan memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut, namun perusahaan tidak memberikan pelayanan terbaik pada atribut ini. Kuadran A mengisyaratkan perusahaan harus berkonsentrasi untuk memperbaiki segala kemampuannya pada atribut ini (*concentrate these*).

2. Kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pelanggan sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan untuk atribut ini. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut di Kuadran B ini perlu dipertahankan (*keep up the work*).
3. Kuadran C pada model *Importance Performance Analysis* (IPA) menggambarkan atribut di Kuadran B yang dianggap kurang penting oleh pelanggan sehingga dalam atribut Kuadran ini perusahaan perlu memberikan pelayanan dengan prioritas rendah (*low priority*).
4. Kuadran D menggambarkan atribut memiliki kepentingan rendah bagi pelanggan, akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan (*possible overkill*).

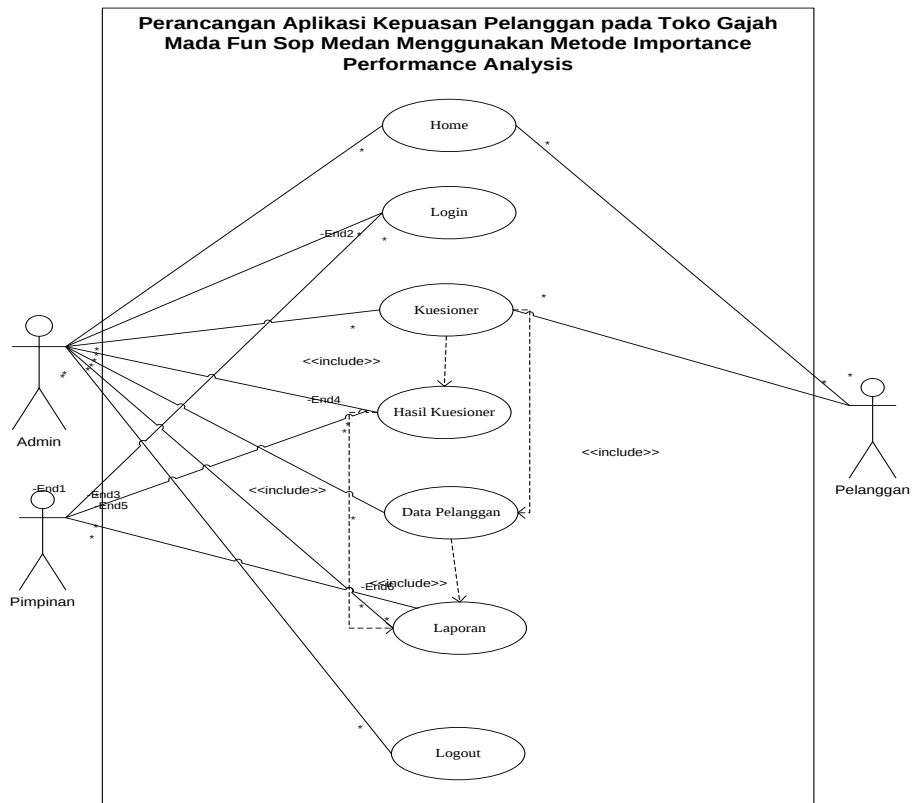
III.3. Desain Sistem

Desain sistem pada penelitian ini dibagi menjadi dua desain, yaitu desain sistem secara *global* untuk penggambaran model sistem secara garis besar dan desain sistem secara *detail* untuk membantu dalam pembuatan sistem.

III.3.1. Use Case Diagram

Use Case Diagram merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengembangan sebuah software atau sistem informasi untuk menangkap kebutuhan

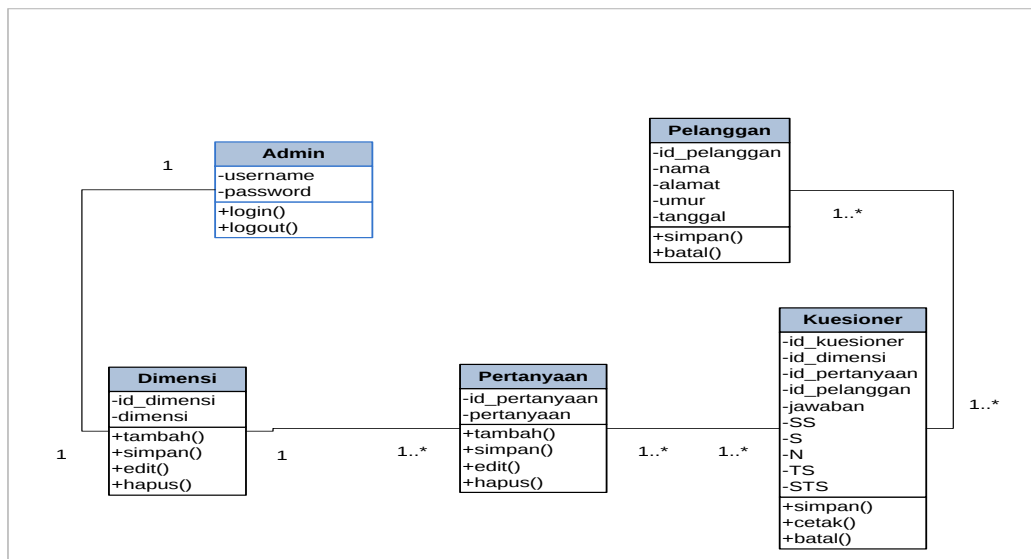
fungsional dari sistem yang bersangkutan. *Use Case Diagram* yang terdapat pada Toko Gajah Mada Fun Shop digambarkan seperti pada Gambar III.5 berikut.



Gambar III.5 Use Case Diagram

III.3.2. Class Diagram

Class Diagram yang terdapat pada Toko Gajah Mada Fun Shop digambarkan seperti pada Gambar III.6 berikut

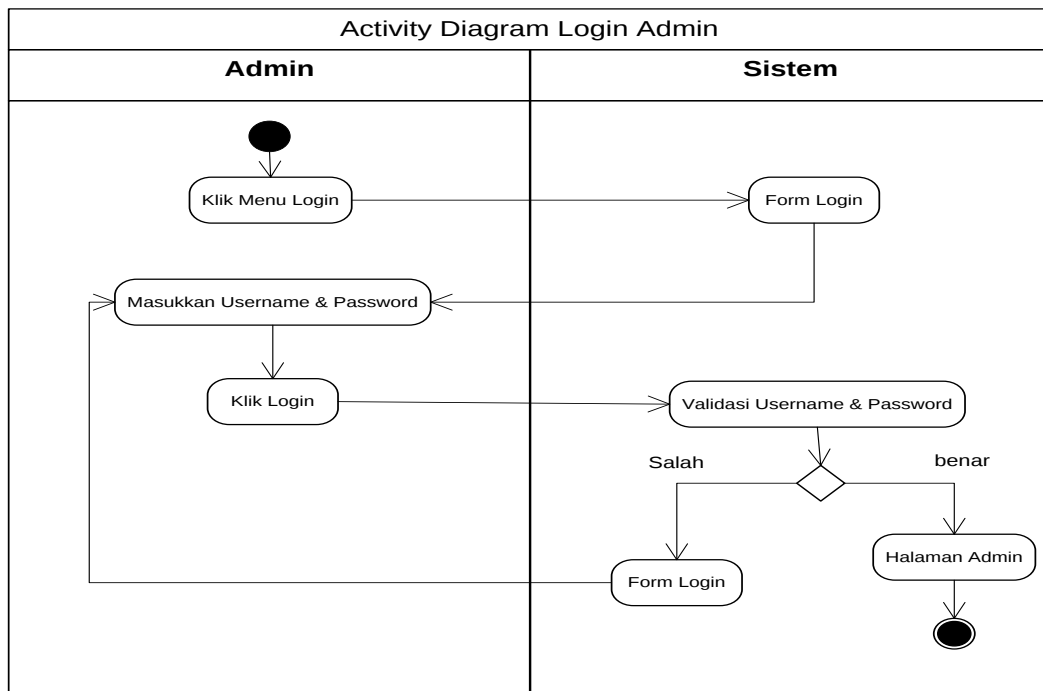


Gambar III.6. Class Diagram

III.3.3. Activity Diagram

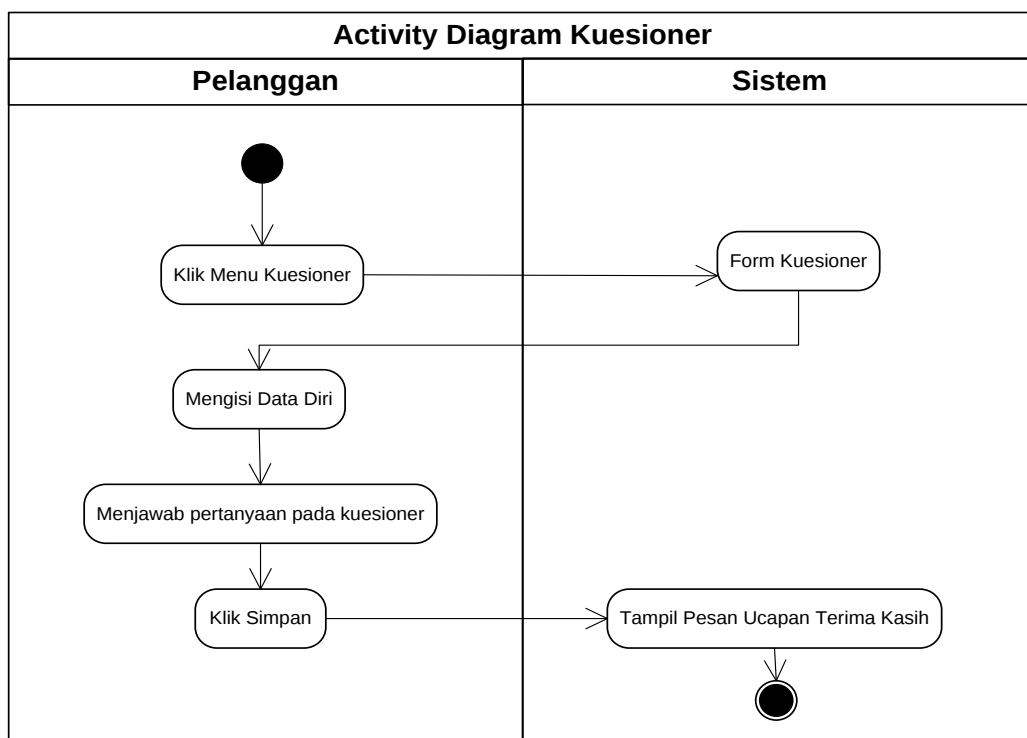
Activity Diagram yang terdapat pada Toko Gajah Mada Fun Shop seperti berikut :

1. Activity Diagram Login Admin



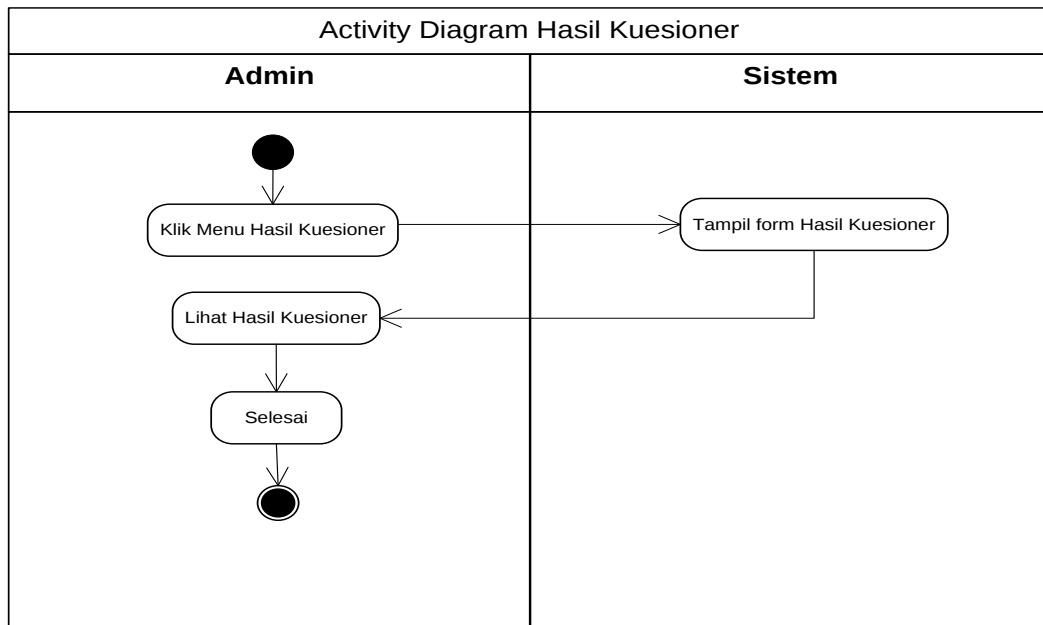
Gambar III.7 Activity Diagram Login Admin

2. Activity Diagram Form Kuesioner



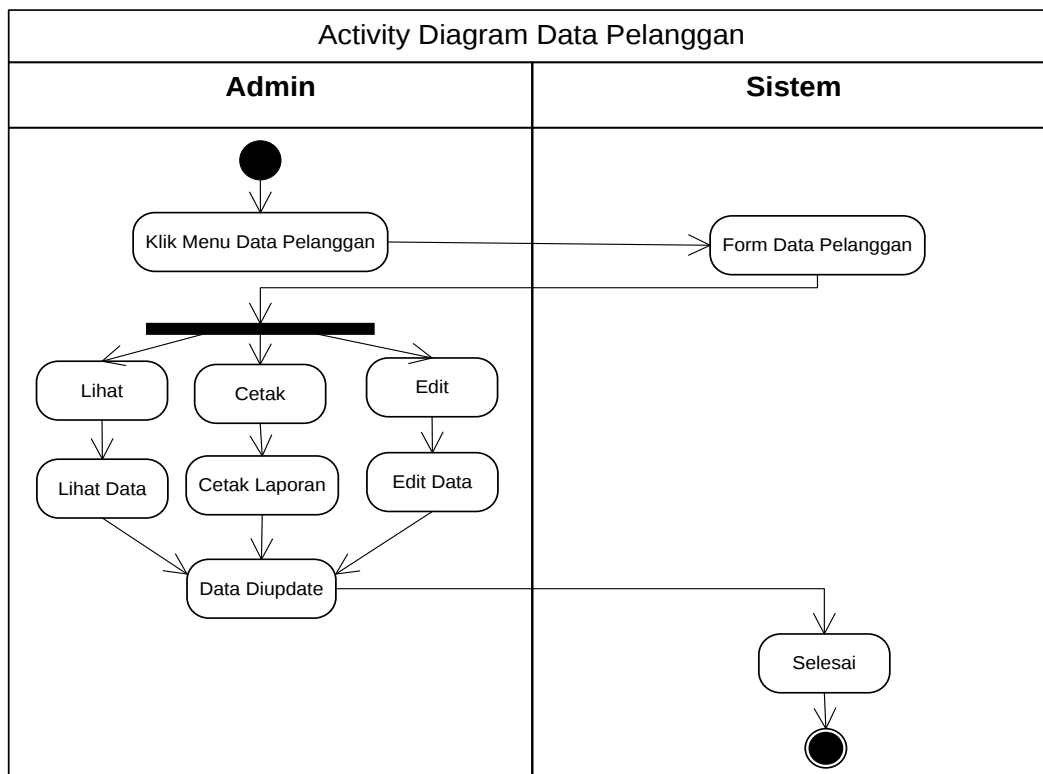
Gambar III.8. Activity Diagram Form Kuesioner

3. Activity Diagram Form Hasil Kuesioner



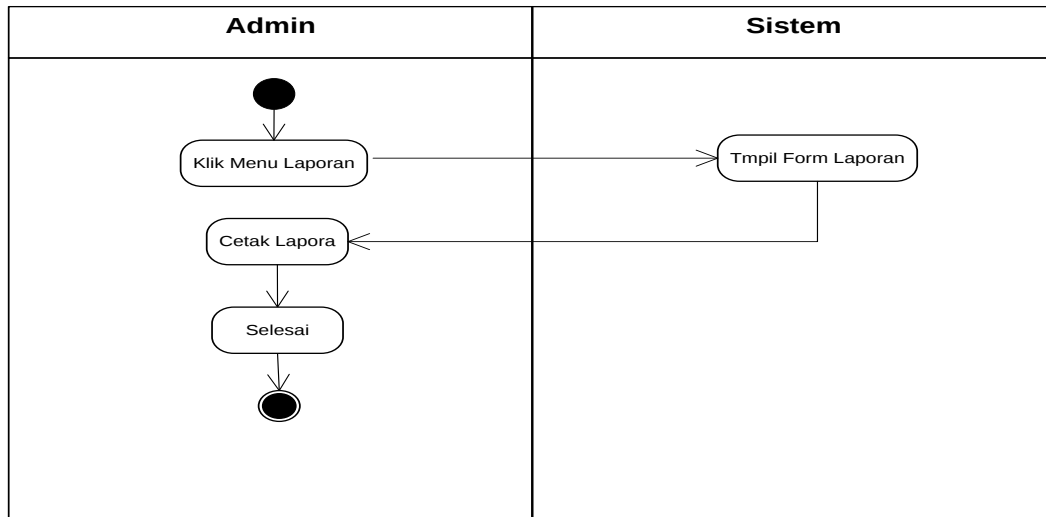
Gambar III.9. Activity Diagram Form Hasil Kuesioner

4. Activity Diagram Data Pelanggan



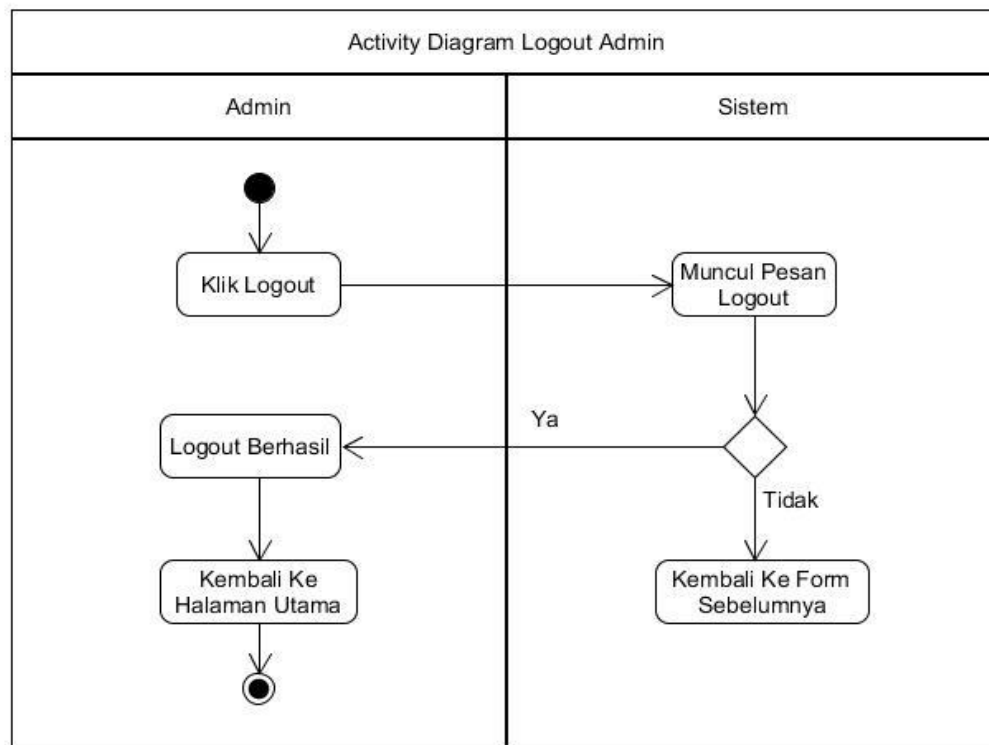
Gambar III.10. Activity Diagram Form Data Pelanggan

5. Activity Diagram Form Laporan



Gambar III.11. Activity Diagram Form Laporan

6. Activity Diagram Logout

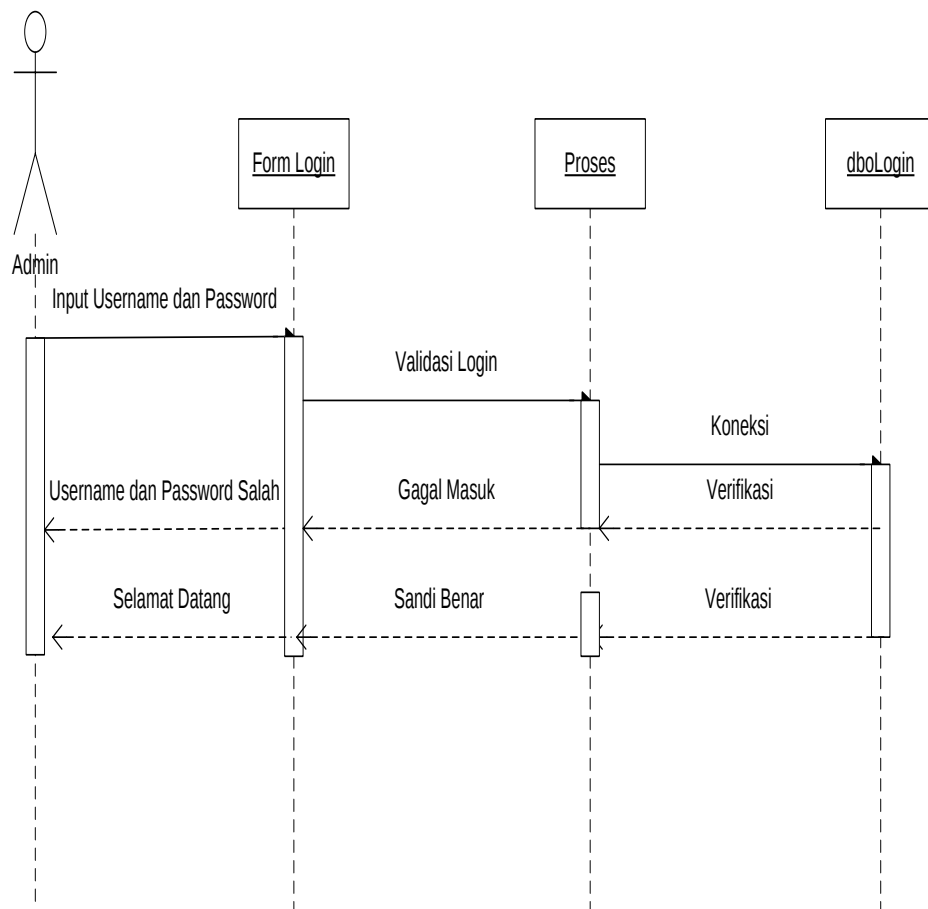


Gambar III.12. Activity Diagram Logout

III.3.4. Sequence Diagram

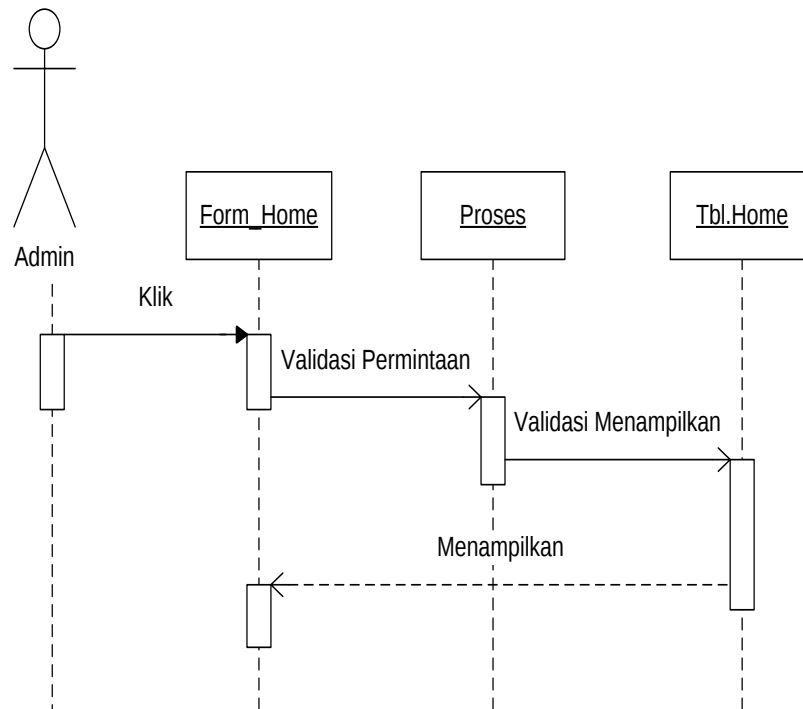
Sequence Diagram yang terdapat pada Toko Gajah Mada Fun Shop seperti berikut :

1. Sequence Diagram Login



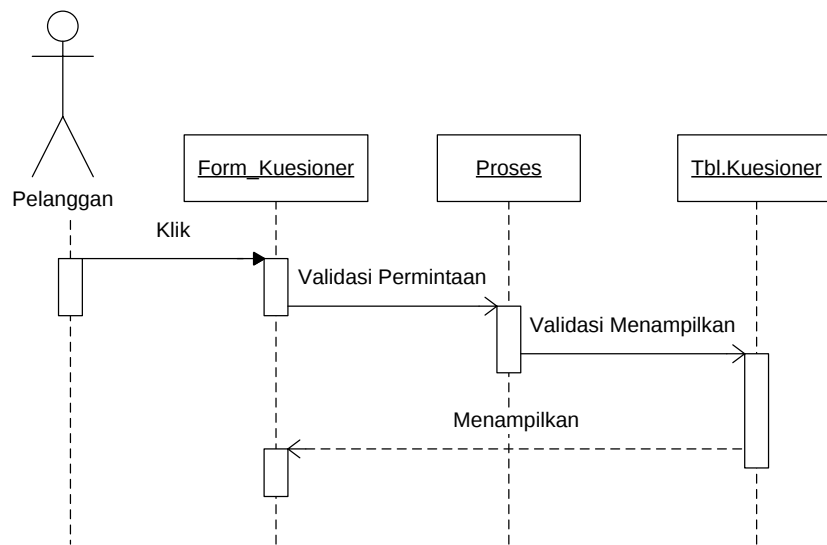
Gambar III.13. Sequence Diagram Login

2. Sequence Diagram Home



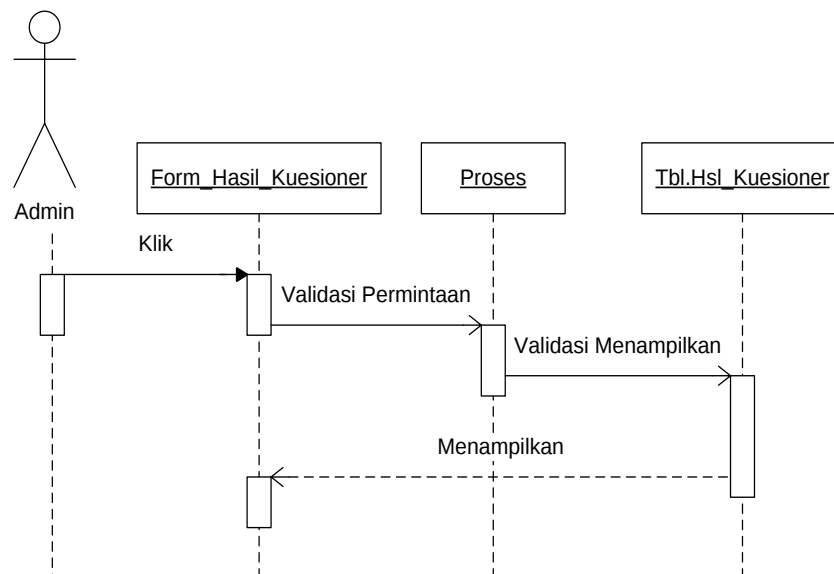
Gambar III.14. Sequence Diagram Home

3. Sequence Diagram Kuesioner



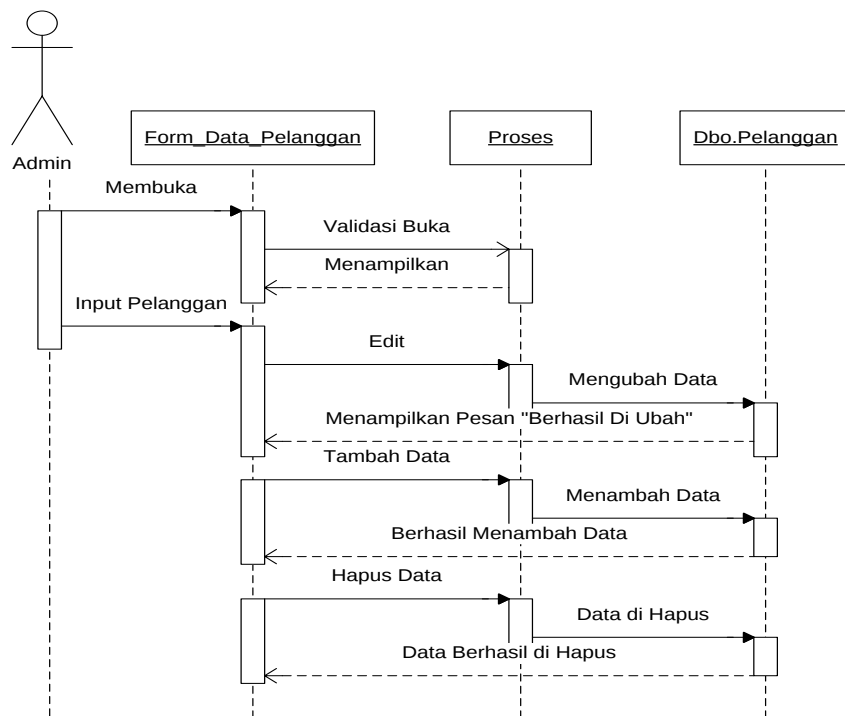
Gambar III.15. Sequence Diagram Kuesioner

4. Sequence Diagram Hasil Kuesioner



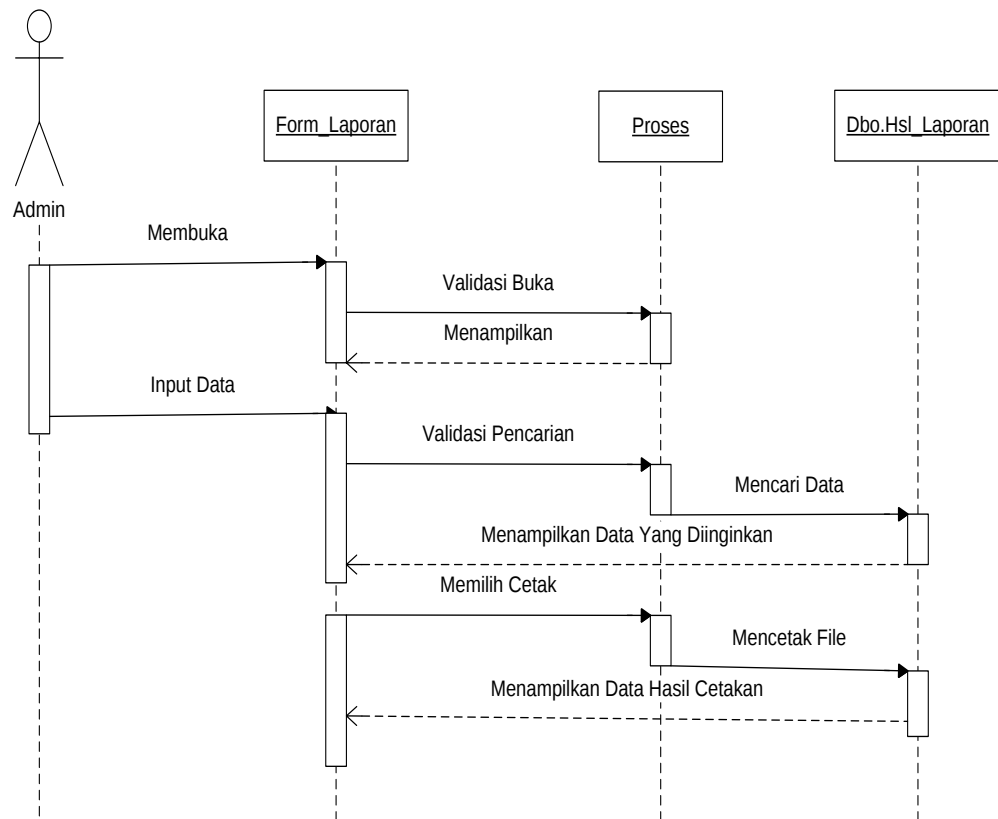
Gambar III.16. Sequence Diagram Login Admin

5. Sequence Diagram Data Pelanggan



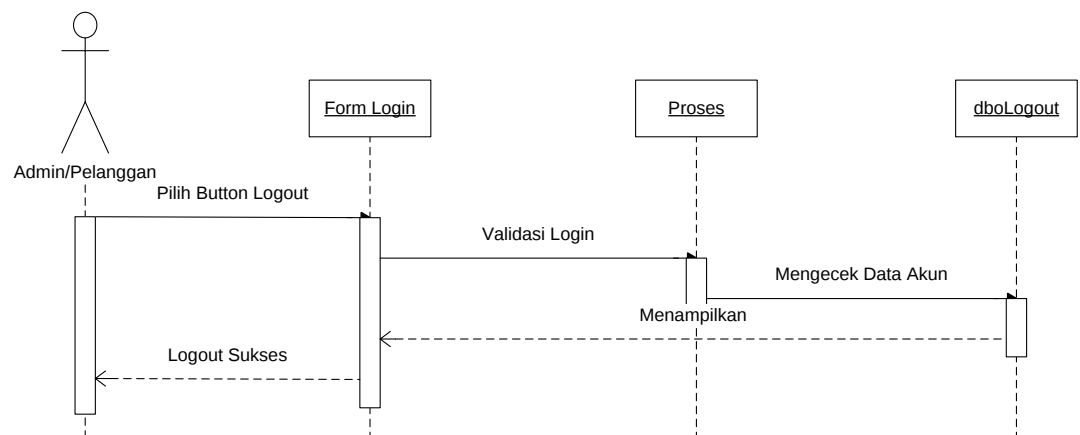
Gambar III.17. Sequence Diagram Data Pelanggan

6. Sequence Diagram Laporan



Gambar III.18. Sequence Diagram Laporan

7. Sequence Diagram Logout



Gambar III.19. Sequence Diagram Logout

III.4. Desain Tabel

Berikut ini merupakan rancangan struktur tabel dari Toko Gajah Mada Fun Shop:

1. Struktur Tabel *Admin*

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

Nama <i>Database</i>		Toko		
Nama Tabel		Admin		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Username	Varchar	50	<i>Primary Key</i>
2.	Password	Varchar	50	-

Tabel III.12. Rancangan Tabel Admin

2. Struktur Tabel Pelanggan

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

Nama <i>Database</i>		Toko		
Nama Tabel		Pelanggan		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci

1.	Id_pelanggan	Int(11)	Tidak	<i>Primary Key</i>
2.	Nama	Text	Tidak	-
3.	Alamat	Text	Tidak	-
4.	Umur	Int(11)	Tidak	-
5.	Tanggal	Varchar	Tidak	-

Tabel III.13. Rancangan Tabel Pelanggan

3. Struktur Tabel Dimensi

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

Nama <i>Database</i>		Toko		
Nama Tabel		Dimensi		
No	Nama Field	Tipe Data	Nilai	Kunci
1.	Id_dimensi	Varchar	15	<i>Primary Key</i>
2.	Dimensi	Varchar	50	-

Tabel III.14. Rancangan Tabel Dimensi

4. Struktur Tabel Pertanyaan

Tabel Pertanyaan digunakan untuk pertanyaan kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Nama <i>Database</i>		Toko		
Nama Tabel		Pertanyaan		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_pertanyaan	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Pertanyaan	Varchar	50	-

Tabel III.15. Rancangan Tabel Pertanyaan

5. Struktur Tabel Kusioner

Tabel Kuesioner digunakan untuk hasil jawaban dari kusioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.5 di bawah ini:

Nama <i>Database</i>		Toko		
Nama Tabel		Kuesioner		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_kuesioner	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Id_dimensi	Varchar	50	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_pelanggan	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	50	-

6.	SB	Int	10	-
7.	CB	Int	10	-
8.	B	Int	10	-
9.	TB	Int	10	-
10.	STB	Int	10	-

Tabel III.16. Rancangan Tabel Hasil Kuesioner

III.5. Desain User Interface

Berikut ini adalah rancangan desain antarmuka pengguna :

1. Desain *Home*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman utama pada sistem.

Adapun rancangan Desain *Home* terlihat terlihat pada gambar berikut :

		LOGIN																																																																														
LOGO GAJAH MADA FUN SHOP																																																																																
Selamat Datang di Aplikasi Kepuasan Pelanggan !! Silahkan berikan jawaban tentang respon pelanggan terhadap pelayanan																																																																																
IDENTITAS PELANGGAN Nama : Alamat : Umur : Tanggal Isi :																																																																																
MOHON MEMBERIKAN RESPON ANDA TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN TOKO GAJAH MADA FUN SHOP DENGAN ISI KUESIONER DENGAN MENKLIK PILIHAN JAWABAN DIBAWAH INI																																																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="3">No</th> <th rowspan="3">Dimensi</th> <th rowspan="3">Pertanyaan</th> <th colspan="10">Pilihan Jawaban</th> </tr> <tr> <th colspan="5">Pilihan Jawaban</th> <th colspan="5">Pilihan Jawaban</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	Pilihan Jawaban										Pilihan Jawaban					Pilihan Jawaban					STS	SS	N	S	SS	STS	SS	N	S	SS																																													
No	Dimensi	Pertanyaan				Pilihan Jawaban																																																																										
						Pilihan Jawaban					Pilihan Jawaban																																																																					
			STS	SS	N	S	SS	STS	SS	N	S	SS																																																																				

Gambar III.20. 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 berikut:

Login
Username Password LOGIN

Gambar III.21. Login

3. Desain halaman *Home Admin*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman login pada sistem ini.

Adapun rancangan Desain *Login* terlihat pada gambar berikut :

LOGO GAJAH MADA FUN SHOP				
HOME	KELOLA KUESIONER	HASIL KUESIONER	LAPORAN	LOGOUT
SELAMAT DATANG DIHALAMAN ADMIN				

Gambar III.22. Desain Home Admin

4. Desain *Halaman Kuesoiner*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman kuesioner, pada sistem ini untuk menambah, mengedit, menghapus data dimensi dan data pertanyaan pada kuesioner . Adapun rancangannya sebagai berikut :

LOGO GAJAH MADA FUN SHOP																																																																																																																							
HOME		KELOLA KUESIONER		HASIL KUESIONER		LAPORAN		LOGOUT																																																																																																															
KUESIONER + Dimensi +Pertanyaan <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="3">No</th> <th rowspan="3">Dimensi</th> <th rowspan="3">Pertanyaan</th> <th colspan="10">Pilihan 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> <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 colspan="3">TOTAL</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	Pilihan Jawaban										Kinerja					Harapan					STS	SS	N	S	SS	STS	SS	N	S	SS																																																													TOTAL														
No	Dimensi	Pertanyaan	Pilihan Jawaban																																																																																																																				
			Kinerja					Harapan																																																																																																															
			STS	SS	N	S	SS	STS	SS	N	S	SS																																																																																																											
TOTAL																																																																																																																							

Gambar III.23. Desain Home Admin

5. Desain Data Pelanggan

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman Data pelanggan, pada sistem ini admin melihat, mengedit dan menghapus data pelanggan yang memberikan jawaban dari kuesioner. Adapun rancangannya sebagai berikut :

LOGO GAJAH MADA FUN SHOP																																		
HOME		KELOLA KUESIONER		HASIL KUESIONER		LAPORAN		LOGOUT																										
DATA PELANGGAN <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>PELANGGAN</th> <th>ALAMAT</th> <th>UMUR</th> <th>TANGGAL SURVEY</th> <th colspan="2">Ops</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td>Edit</td> <td>Hapus</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td>Edit</td> <td>Hapus</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td>Edit</td> <td>Hapus</td> </tr> </tbody> </table>							No	PELANGGAN	ALAMAT	UMUR	TANGGAL SURVEY	Ops							Edit	Hapus						Edit	Hapus						Edit	Hapus
No	PELANGGAN	ALAMAT	UMUR	TANGGAL SURVEY	Ops																													
					Edit	Hapus																												
					Edit	Hapus																												
					Edit	Hapus																												

Gambar III.24. Desain Data Pelanggan

6. Desain Hasil Kuesioner

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman Hasil Kuesioner khusus Admin saja yang bisa mengaksesnya, disini admin bisa melihat hasil dari penilaian yang sudah di isi oleh pelanggan. Adapun rancangannya sebagai berikut :

LOGO GAJAH MADA FUN SHOP																					
HOME	KELOLA KUESIONER	HASIL KUESIONER	LAPORAN	LOGOUT																	
HASIL JAWABAN PELANGGAN																					
No	Dimensi	Pertanyaan	Pilihan Jawaban																		
			Kinerja					Harapan													
			STS	SS	N	S	SS	STS	SS	N	S	SS									
TOTAL																					

Gambar III.25. Desain Hasil Kuesioner

7. Desain halaman *Home* Pimpinan

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman login pada sistem ini. Adapun rancangan Desain *Login* terlihat pada gambar berikut :

LOGO GAJAH MADA FUN SHOP				
HOME	KELOLA KUESIONER	HASIL KUESIONER	LAPORAN	LOGOUT
SELAMAT DATANG DIHALAMAN PIMPINAN				

Gambar III.26. Desain Home Pimpinan