

BAB IV

HASIL DAN UJI COBA

IV.1. Hasil Tampilan Sistem

IV.1.1. Tampilan Sistem Untuk Pelanggan

1. Tampilan Halaman Utama

Tampilan ini merupakan tampilan halaman utama. Halaman ini berisi kuesioner yang akan diisi oleh pelanggan. Tampilan ini dapat dilihat pada Gambar IV.1 berikut ini:



Gambar IV.1 Tampilan Halaman Utama

2. Tampilan Halaman Kuesioner

Tampilan ini merupakan halaman kuesioner. Halaman ini berisi data pelanggan dan kuesioner yang akan diisi oleh pelanggan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.2 berikut ini:

TOKO GAJAH MADA FUN SHOP

LOGIN

Silakan memberikan Penilaian Terhadap Pelayanan yang diberikan oleh TOKO GAJAH MADA FUN SHOP

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN									
		KEBAMPUAN					HARAPAN				
		STB	TB	CB	B	SB	STB	TB	CB	B	SB
1	Reliability (Kehandalan)										
	Bagaimana peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?										
	Bagaimana tata letak peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?										
	Bagaimana penampilan bergakaian karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?										
	Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan?										
	Apakah harga peralatan olahraga yang terjangkau?										
	Bagaimana kelengkapan dan ketersediaan peralatan olahraga di Toko Gajah Mada Fun Shop?										
2	Assurance (Jaminan)										
	Bagaimana kualitas produk yang dijual kepada pelanggan?										
	Bagaimana Promo penjualan yang diberikan kepada customer?										
	Bagaimana jaminan keamanan data pengunjung di Toko Gajah Mada Fun Shop?										
	Bagaimana kenyamanan ruangan yang diberikan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop apakah dilengkapi AC, Sofa, dan WC?										
	Bagaimana metode pembayaran yang dilakukan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop?										
3	Responsiveness (Daya Tanggap)										
	Apakah anda setuju bahwa karyawan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan?										
	Apakah anda setuju bahwa karyawan memiliki keselapan untuk merespon permintaan pelanggan?										
	Apakah anda setuju bahwa perusahaan bertanggung jawab jika ada kerusakan barang pelanggan?										
4	Tangible (Bukti Langsung)										
	Bagaimana kejelasan struktur pembelian yang diberikan oleh karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?										
	Bagaimana perhitungan pembelian produk di Toko Gajah Mada Fun Shop?										
	Bagaimana Ketersediaan kotak saran dan kritik										
5	Empathy (Empati)										
	Bagaimana perlakuan karyawan terhadap pelanggan?										
	Bagaimana sikap yang diberikan karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop kepada pelanggan?										
	Bagaimana sikap karyawan saat pelanggan membutuhkan bantuan?										

STB : Sangat Baik TB : Baik CB : Cukup Baik B : Buruk SB : Sangat Buruk

KIRIM

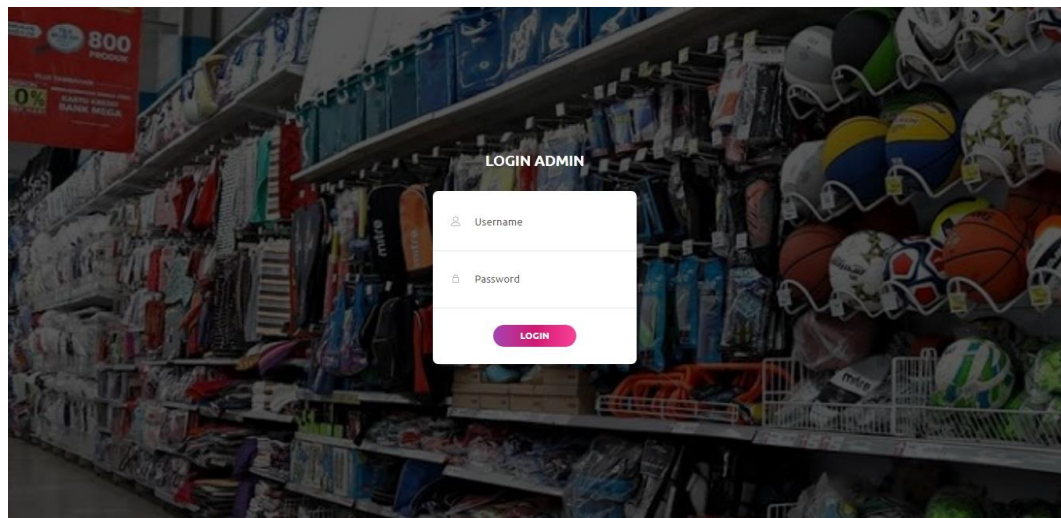
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Gambar IV.2 Tampilan Halaman Kuesioner

IV.1.2. Tampilan Sistem Untuk Admin

1. Tampilan *Login*

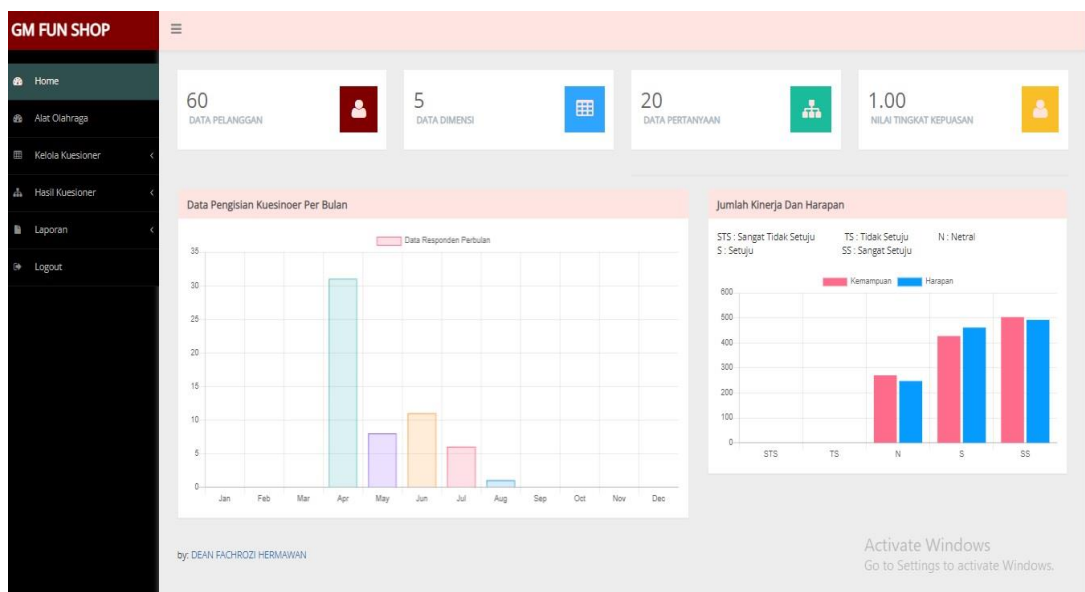
Tampilan ini merupakan halaman *login*. Halaman ini berisi *username* dan *password* yang akan diisi oleh *admin* saat mengakses aplikasi. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.3 berikut ini:



Gambar IV.3 Tampilan Halaman Login

2. Tampilan Beranda

Tampilan ini merupakan halaman Beranda. Halaman ini merupakan tampilan halaman utama admin setelah melakukan login. Halaman ini berisikan laporan grafik jumlah pelanggan yang mengisi kuesioner dan laporan grafik jumlah penilaian berdasarkan kinerja dan harapan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.4 berikut ini:



Gambar IV.4 Tampilan Halaman Beranda

3. Tampilan Halaman Alat Olahraga

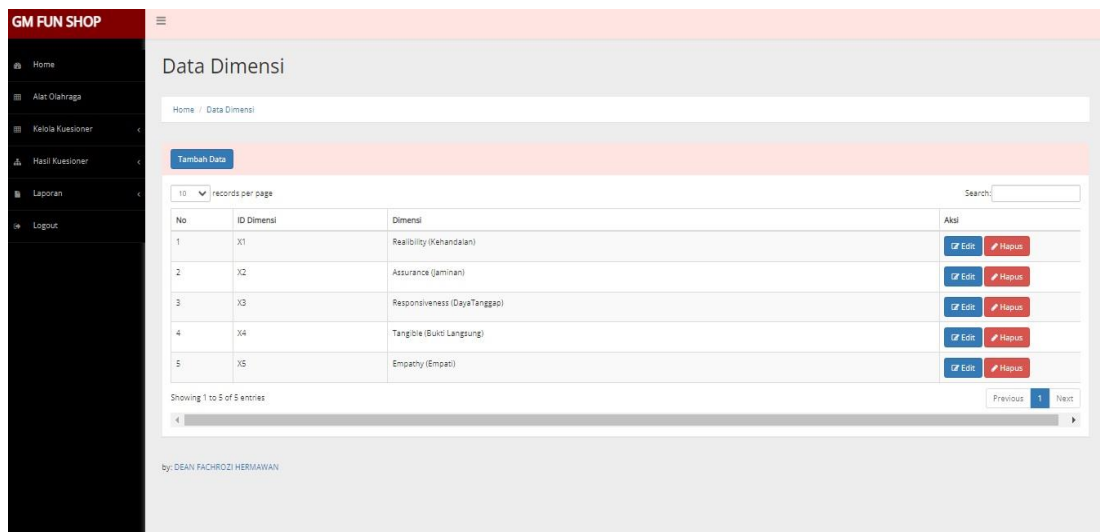
Tampilan ini merupakan halaman alat olahraga. Halaman ini alat olahraga yang disediakan oleh toko. Halaman ini admin bisa menambah, mengedit, menghapus alat olahraga. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.5 berikut ini:

No	Nama Produk	Jenis	Stok	Harga	Gambar	Aksi
1	Baju2	baju	12	250000		Edit Hapus
2	elbow & kneepad	Peindung	25	25000		Edit Hapus
3	Bola Voli	Bola	25	65000		Edit Hapus
4	Jersey Timnas	Baju	15	15000		Edit Hapus
5	Kaos kaki	Kaos kaki	50	65000		Edit Hapus
6	Raket	Raket	25	85000		Edit Hapus
7	Rix belt	Peindung	25	45000		Edit Hapus

Gambar IV.5 Tampilan Halaman Alat Olahraga

4. Tampilan Halaman Data Dimensi

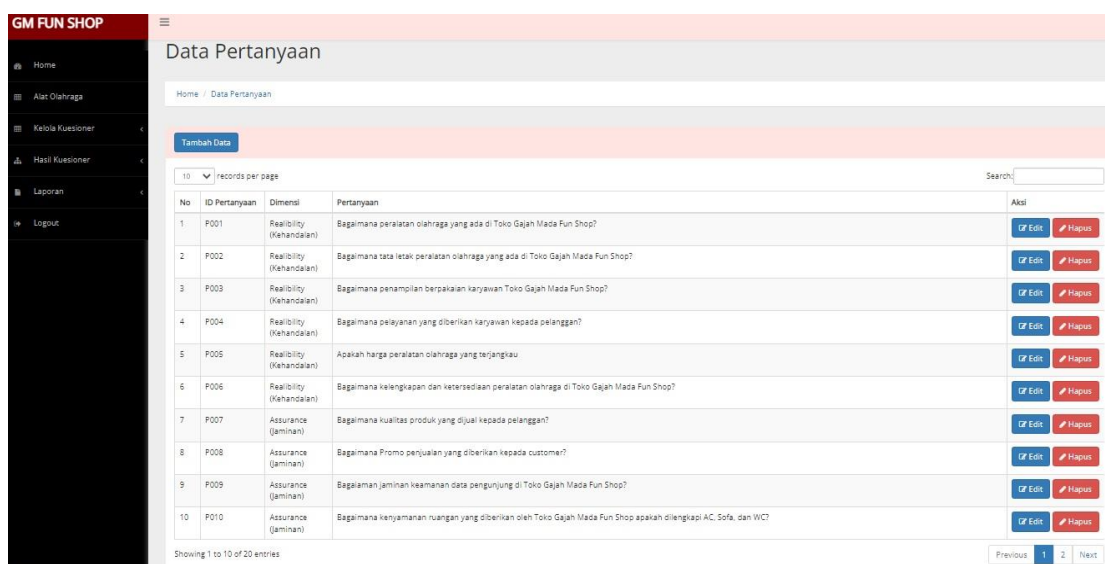
Tampilan ini merupakan halaman data dimensi. Halaman ini berisi data dimensi kuesioner. Halaman ini admin bisa menambah, mengedit, menghapus data dimensi. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.6 berikut ini:



Gambar IV.6 Tampilan Halaman Data Dimensi

5. Tampilan Halaman Data Pertanyaan

Tampilan ini merupakan halaman data pertanyaan. Halaman ini berisi data dimensi kuesioner. Halaman ini admin bisa menambah, mengedit, menghapus data pertanyaan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.7 berikut ini:



Gambar IV.7 Tampilan Halaman Data Pertanyaan

6. Tampilan Halaman Data Pelanggan

Tampilan ini merupakan halaman data pelanggan. Halaman ini berisi data pelanggan yang telah mengisi kuesioner. Halaman ini admin bisa detail, cetak, hapus data pelanggan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.8 berikut ini:

No	Nama pelanggan	Alamat	Usia	Produk	Bukti Pembayaran	Tanggal Isi	Aksi
1	Agus Surtobekti	Jl Kapten muslim	42 Tahun	Bola Voli		22 Juni 2021	Cetak Detail Hapus
2	Lily Tarigan	Komp. Abadi palace	51 Tahun	Rox belt		15 April 2021	Cetak Detail Hapus
3	Dede Mahendra	Helvetia gg. setia	21 Tahun	Jersey Timnas		19 April 2021	Cetak Detail Hapus
4	Seno Mukti	Jl. Tidipapan	22 Tahun	Sepatu bola		16 Juni 2021	Cetak Detail Hapus
5	Muhammed Hanafi	Per 2 baras gg. damai	23 Tahun	Skin Decker		15 April 2021	Cetak Detail Hapus

Gambar IV.8 Tampilan Halaman Data Pelanggan

7. Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

Tampilan ini merupakan halaman perhitungan kuesioner. Halaman ini berisi hasil perhitungan kuesioner yang telah di isi oleh pelanggan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.9 berikut ini:

GM FUN SHOP

Home

Alat Olahraga

Kelola Kuesioner

Hasil Kuesioner

Laporan

Logout

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KEMAMPUAN					Rata-Rata	HARAPAN					Rata-Rata
			STB	TB	CB	B	SB		STB	TB	CB	B	SB	
1	Realibility (Kehandalan)	Bagaimana peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	11	22	27	4.27	0	0	16	24	20	4.07
2	Realibility (Kehandalan)	Bagaimana tata letak peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	13	16	31	4.30	0	0	13	21	26	4.22
3	Realibility (Kehandalan)	Bagaimana penampilan berpakaian karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	14	21	25	4.18	0	0	9	28	23	4.23
4	Realibility (Kehandalan)	Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan?	0	0	12	20	28	4.27	0	0	21	20	19	3.97
5	Realibility (Kehandalan)	Apakah harga peralatan olahraga yang terjangkau?	0	0	12	27	21	4.15	0	0	4	32	24	4.33
6	Realibility (Kehandalan)	Bagaimana kelengkapan dan ketersediaan peralatan olahraga di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	10	19	31	4.35	0	0	11	31	18	4.12
7	Assurance (Jaminan)	Bagaimana kualitas produk yang dijual kepada pelanggan?	0	0	17	21	22	4.08	0	0	9	24	27	4.30
8	Assurance (Jaminan)	Bagaimana Promo penjualan yang diberikan kepada customer?	0	0	12	21	27	4.25	0	0	10	19	31	4.35
9	Assurance (Jaminan)	Bagaimana jaminan keamanan data pengunjung di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	16	14	30	4.23	0	0	16	18	26	4.17
10	Assurance (Jaminan)	Bagaimana kenyamanan ruangan yang diberikan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop apakah dilengkapi AC, Sofa, dan WC?	0	0	15	23	22	4.12	0	0	11	27	22	4.18
11	Assurance (Jaminan)	Bagaimana metode pembayaran yang dilakukan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	15	26	19	4.07	0	0	14	22	24	4.17
12	Responsiveness (DayaTanggap)	Karyawan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan?	0	0	16	14	30	4.23	0	0	9	19	32	4.38
13	Responsiveness (DayaTanggap)	Karyawan memiliki kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan?	0	0	12	28	20	4.13	0	0	15	20	25	4.17
14	Responsiveness (DayaTanggap)	Perusahaan bertanggung jawab jika ada kerusakan barang pelanggan?	0	0	4	30	26	4.37	0	0	12	20	28	4.27
15	Tangible (Bukti Langsung)	Bagaimana kejelasan struk pembelian yang diberikan oleh karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	17	18	25	4.13	0	0	13	23	24	4.18
16	Tangible (Bukti Langsung)	Bagaimana perhitungan pembelian produk di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	21	13	26	4.08	0	0	16	17	27	4.18
17	Tangible (Bukti Langsung)	Bagaimana Ketersediaan kotak saran dan kritik	0	0	14	22	24	4.17	0	0	13	25	22	4.15
18	Empathy (Empati)	Bagaimana perilaku karyawan terhadap pelanggan?	0	0	14	20	26	4.20	0	0	11	19	30	4.32
19	Empatthy (Empati)	Bagaimana sikap yang diberikan karyawan Toko Gajah MadaFunShop kepada pelanggan?	0	0	12	23	25	4.22	0	0	13	23	24	4.18
20	Empathy (Empati)	Bagaimana sikap karyawan saat pelanggan membutuhkan bantuan?	0	0	13	29	18	4.08	0	0	11	29	20	4.15
Total Rata-Rata			0	0	270	427	503	4.48	0	0	247	461	492	4.20

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

by DEAN FACHROZI HERMAWAN

Gambar IV.9 Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

8. Tampilan Halaman Perhitungan Metode IPA

Tampilan ini merupakan halaman perhitungan metode IPA. Halaman ini berisi hasil perhitungan metode IPA. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.10 berikut ini:

GM FUN SHOP

Home

Alat Olahraga

Kelola Kuesioner

Hasil Kuesioner

Laporan

Logout

Home / Perhitungan Metode IPA

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KEMAMPUAN	HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN	KETERANGAN
1	Realibility (Kehandalan)	Bagaimana peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4.27	4.07	1.05	Puas
2	Realibility (Kehandalan)	Bagaimana tata letak peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4.30	4.22	1.02	Puas
3	Realibility (Kehandalan)	Bagaimana penampilan berpakaian karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?	4.18	4.23	0.99	Tidak Puas
4	Realibility (Kehandalan)	Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan?	4.27	3.97	1.08	Puas
5	Realibility (Kehandalan)	Apakah harga peralatan olahraga yang terjangkau?	4.15	4.33	0.96	Tidak Puas
6	Realibility (Kehandalan)	Bagaimana kelengkapan dan ketersediaan peralatan olahraga di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4.35	4.12	1.06	Puas
7	Assurance (Jaminan)	Bagaimana kualitas produk yang dijual kepada pelanggan?	4.08	4.30	0.95	Tidak Puas
8	Assurance (Jaminan)	Bagaimana Promo penjualan yang diberikan kepada customer?	4.25	4.35	0.98	Tidak Puas
9	Assurance (Jaminan)	Bagaimana jaminan keamanan data pengunjung di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4.23	4.17	1.01	Puas
10	Assurance (Jaminan)	Bagaimana kenyamanan ruangan yang diberikan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop apakah dilengkapi AC, Sofa, dan WC?	4.12	4.18	0.99	Tidak Puas
11	Assurance (Jaminan)	Bagaimana metode pembayaran yang dilakukan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop?	4.07	4.17	0.98	Tidak Puas
12	Responsiveness (DayaTanggap)	Karyawan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan?	4.23	4.38	0.97	Tidak Puas
13	Responsiveness (DayaTanggap)	Karyawan memiliki kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan?	4.13	4.17	0.99	Tidak Puas
14	Responsiveness (DayaTanggap)	Perusahaan bertanggung jawab jika ada kerusakan barang pelanggan?	4.37	4.27	1.02	Puas
15	Tangible (Bukti Langsung)	Bagaimana kejelasan struk pembelian yang diberikan oleh karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?	4.13	4.18	0.99	Tidak Puas
16	Tangible (Bukti Langsung)	Bagaimana perhitungan pembelian produk di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4.08	4.18	0.98	Tidak Puas
17	Tangible (Bukti Langsung)	Bagaimana Ketersediaan kotak saran dan kritik	4.17	4.15	1.00	Puas
18	Empathy (Empati)	Bagaimana perilaku karyawan terhadap pelanggan?	4.20	4.32	0.97	Tidak Puas
19	Empathy (Empati)	Bagaimana sikap yang diberikan karyawan Toko Gajah MadaFunShop kepada pelanggan?	4.22	4.18	1.01	Puas
20	Empathy (Empati)	Bagaimana sikap karyawan saat pelanggan membutuhkan bantuan?	4.08	4.15	0.98	Tidak Puas
Total Rata-Rata			4.19	4.20	1.00	Puas

Dapat terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas bernilai 1.00, dapat disimpulkan bahwa pelanggan **Puas** terhadap dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop

Gambar IV.10 Tampilan Halaman Perhitungan Metode IPA

9. Tampilan Laporan Kusioner

Tampilan ini merupakan tampilan Laporan Kusioner. Tampilan ini merupakan *print out* data hasil Laporan Kuesioner. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.11 berikut ini:

TOKO GM FUN SHOP														
LAPORAN PERHITUNGAN KUESIONER														
NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KEMAMPUAN					Rata Rata	HARAPAN					Rata Rata
			SB	TS	CS	B	SB		TS	CS	B	SB		
1	Resibility (Ketahanan)	Bagaimana peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	11	22	27	4,27	0	0	16	24	20	4,07
2	Resibility (Ketahanan)	Bagaimana tata letak peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	13	16	31	4,30	0	0	13	21	26	4,22
3	Resibility (Ketahanan)	Bagaimana penampilan berpakaian karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	14	21	25	4,18	0	0	9	28	23	4,23
4	Resibility (Ketahanan)	Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan?	0	0	12	20	28	4,27	0	0	21	20	19	3,97
5	Resibility (Ketahanan)	Apakah harga peralatan olahraga yang terjangkau	0	0	12	27	21	4,15	0	0	4	32	24	4,33
6	Resibility (Ketahanan)	Bagaimana kelengkapan dan ketersediaan peralatan olahraga di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	10	19	31	4,35	0	0	11	31	18	4,12
7	Assurance (Jaminan)	Bagaimana kualitas produk yang dijual kepada pelanggan?	0	0	17	21	22	4,08	0	0	9	24	27	4,30
8	Assurance (Jaminan)	Bagaimana Promo penjualan yang diberikan kepada customer?	0	0	12	21	27	4,25	0	0	10	19	31	4,35
9	Assurance (Jaminan)	Bagaimana jaminan keamanan data pengunjung di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	16	14	30	4,23	0	0	16	18	28	4,17
10	Assurance (Jaminan)	Bagaimana kenyamanan ruangan yang diberikan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop apakah dilengkapi AC, Sofa, dan WC?	0	0	15	23	22	4,12	0	0	11	27	22	4,18
11	Assurance (Jaminan)	Bagaimana metode pembayaran yang dilakukan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	15	26	19	4,07	0	0	14	22	24	4,17
12	Responsiveness (Daya Tanggap)	Karyawan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan?	0	0	16	14	30	4,23	0	0	0	19	32	4,38
13	Responsiveness (Daya Tanggap)	Karyawan memiliki kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan?	0	0	12	28	20	4,13	0	0	15	20	25	4,17
14	Responsiveness (Daya Tanggap)	Perusahaan bertanggung jawab jika ada kerusakan barang pelanggan?	0	0	4	30	26	4,37	0	0	12	20	28	4,27
15	Timphle (Bukti Langsung)	Bagaimana kejelasan struktur pembelian yang diberikan oleh karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	17	18	23	4,13	0	0	13	23	24	4,18
16	Timphle (Bukti Langsung)	Bagaimana perhitungan pembelian produk di Toko Gajah Mada Fun Shop?	0	0	21	13	26	4,08	0	0	16	17	27	4,18
17	Timphle (Bukti Langsung)	Bagaimana Ketersediaan stok barang dan krmk	0	0	14	22	24	4,17	0	0	13	25	22	4,15
18	Empathy (Empati)	Bagaimana pelayanan karyawan terhadap pelanggan?	0	0	14	20	26	4,20	0	0	11	19	30	4,32
19	Empathy (Empati)	Bagaimana sikap yang diberikan karyawan Toko Gajah Mada FunShop kepada pelanggan?	0	0	12	23	25	4,22	0	0	13	23	24	4,18
20	Empathy (Empati)	Bagaimana sikap karyawan saat pelanggan membutuhkan bantuan?	0	0	13	29	18	4,08	0	0	11	29	20	4,15
Total Rata Rata			0	0	278	417	360	4,08	0	0	147	401	400	4,26

Gambar IV.11 Tampilan Laporan Kusioner

10. Tampilan Laporan Metode IPA

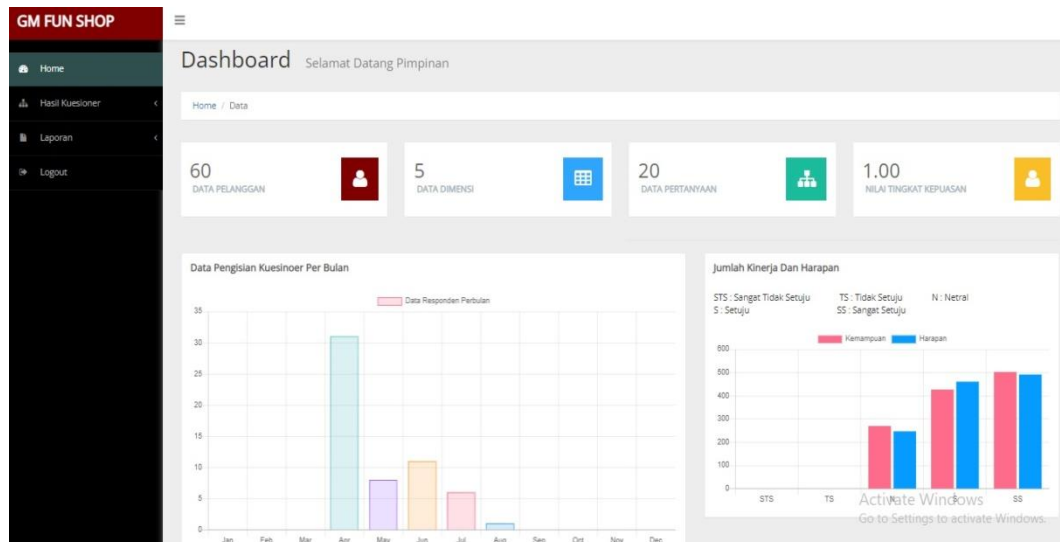
Tampilan ini merupakan tampilan laporan perhitungan metode IPA. Tampilan ini merupakan *print out* data hasil perhitungan metode IPA. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.12 berikut ini:

Toko GM FUN SHOP LAPORAN PERHITUNGAN METODE IPA						
NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KEMAMPUAN	HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN	KETERANGAN
1	Resability (Ketahanan)	Bagaimana peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,27	4,07	1,05	Puas
2	Resability (Ketahanan)	Bagaimana tata letak peralatan olahraga yang ada di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,30	4,22	1,02	Puas
3	Resability (Ketahanan)	Bagaimana penampilan berpakaian karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,18	4,23	0,99	Tidak Puas
4	Resability (Ketahanan)	Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan?	4,27	3,97	1,08	Puas
5	Resability (Ketahanan)	Apakah harga peralatan olahraga yang terjangkau	4,15	4,33	0,94	Tidak Puas
6	Resability (Ketahanan)	Bagaimana kelengkapan dan ketersediaan peralatan olahraga di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,35	4,12	1,06	Puas
7	Assurance (Jaminan)	Bagaimana kualitas produk yang dijual kepada pelanggan?	4,08	4,30	0,95	Tidak Puas
8	Assurance (Jaminan)	Bagaimana Promo penjualan yang diberikan kepada customer?	4,25	4,35	0,98	Tidak Puas
9	Assurance (Jaminan)	Bagaimana jaminan keamanan data pengunjung di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,23	4,17	1,01	Puas
10	Assurance (Jaminan)	Bagaimana kenyamanan ruangan yang diberikan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop apakah dilengkapi AC, Sofa, dan WC?	4,12	4,18	0,99	Tidak Puas
11	Assurance (Jaminan)	Bagaimana metode pembayaran yang dilakukan oleh Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,07	4,17	0,98	Tidak Puas
12	Responsiveness (Daya Tanggap)	Karyawan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan?	4,23	4,38	0,97	Tidak Puas
13	Responsiveness (Daya Tanggap)	Karyawan memiliki kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan?	4,13	4,17	0,99	Tidak Puas
14	Responsiveness (Daya Tanggap)	Perusahaan bertanggung jawab jika ada kerusakan barang pelanggan?	4,37	4,27	1,02	Puas
15	Timphle (Bukti Langsung)	Bagaimana kejelasan struktur pembelian yang diberikan oleh karyawan Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,13	4,18	0,99	Tidak Puas
16	Timphle (Bukti Langsung)	Bagaimana perhitungan pembelian produk di Toko Gajah Mada Fun Shop?	4,08	4,18	0,98	Tidak Puas
17	Timphle (Bukti Langsung)	Bagaimana Ketersediaan stok barang dan krmk	4,17	4,15	1,00	Puas
18	Empathy (Empati)	Bagaimana pelayanan karyawan terhadap pelanggan?	4,20	4,32	0,97	Tidak Puas
19	Empathy (Empati)	Bagaimana sikap yang diberikan karyawan Toko Gajah Mada FunShop kepada pelanggan?	4,22	4,18	1,01	Puas
20	Empathy (Empati)	Bagaimana sikap karyawan saat pelanggan membutuhkan bantuan?	4,08	4,15	0,98	Tidak Puas

Gambar IV.12 Tampilan Laporan Metode IPA

IV.1.3. Tampilan Sistem Untuk Pimpinan

Jika Admin dapat mengakses data alat olahraga, mengelola kuesioner, melihat hasil kuesioner & laporan, disini Pimpinan hanya dapat mengakses hasil kuesioner & laporan.



Gambar IV.13 Tampilan Halaman Pimpinan

IV.2. Uji Coba Hasil

Uji coba terhadap aplikasi bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi sudah berada pada kondisi siap untuk digunakan, alat yang digunakan untuk melakukan pengujian aplikasi yaitu dengan menggunakan:

1. Laptop dengan spesifikasi sebagai berikut:
 - a. *Processor Intel Core i3*
 - b. *Memory 4 GB*
 - c. *Harddisk 500 GB*
 - d. *Operating System Windows 10*

2. Perangkat lunak (*Software*) dengan spesifikasi sebagai berikut:
 - a. MySQL
 - b. *Sublime Text 3*
3. Pengujian Aplikasi:
 - a. Tampilan Sistem
 - b. Informasi data yang dihasilkan oleh sistem
 - c. Tampilan laporan data pelanggan, laporan perhitungan kuesioner dan perhitungan metode *Importance Performance Analysis*.

IV.2.1. Skenario Pengujian

Pada perancangan aplikasi kepuasan pelanggan pada Toko Gajah Mada Fun Shop dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* ini, penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Pengujian aplikasi ini menggunakan *black box testing* seperti pada tabel berikut ini:

Tabel IV.1. Skenario Pengujian Admin (*Black Box Testing*)

Form Uji	Skenario Uji	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian
Pengujian Login (Admin)			
<i>Login</i>	Memasukkan username dan password dengan benar	Sistem akan menerima akses login kemudian langsung menampilkan halaman admin	<i>Valid</i>
	Memasukkan Username dan Password dengan salah	Sistem akan menolak akses login dan akan muncul pesan pemberitahuan	<i>Valid</i>
Pengujian Data Dimensi (Admin)			
Data Dimensi	Komponen yang diuji adalah tambah data pada halaman data Dimensi	Data yang diinput akan tampil pada halaman data Dimensi	<i>Valid</i>

	Pengujian aksi edit data dengan mengklik tombol edit	Sistem akan merubah data yang telah diubah	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus	Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus	<i>Valid</i>
Pengujian Data Pertanyaan (Admin)			
Data Pertanyaan	Komponen yang diuji adalah tambah data pada halaman data pertanyaan	Data yang diinput akan tampil pada halaman data pertanyaan	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi edit data dengan mengklik tombol edit	Sistem akan merubah data yang telah diubah	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus	Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus	<i>Valid</i>
Pengujian Data Pelanggan (Admin)			
Data Pelanggan	Komponen yang diuji adalah detail data pada halaman data pertanyaan	Data yang akan tampil pada halaman adalah data jawaban dari pertanyaan tiap Pelanggan	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi cetak data dengan mengklik tombol cetak	Sistem akan menampilkan bentuk print data jawaban dari pertanyaan tiap Pelanggan	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus	Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus	<i>Valid</i>
Pengujian Perhitungan Kuesioner (Admin)			
Perhitungan Kuesioner	Pengujian perhitungan kuesioner	Sistem akan menampilkan hasil perhitungan kuesioner	<i>Valid</i>
Pengujian Perhitungan Metode IPA (Admin)			

Perhitungan Metode IPA	Pengujian perhitungan Metode IPA	Sistem akan menampilkan hasil perhitungan metode IPA	<i>Valid</i>
------------------------	----------------------------------	--	--------------

Tabel IV.2. Skenario Pengujian Pelanggan (*Black Box Testing*)

Pengujian Jawaban Pelanggan (<i>Admin</i>)			
Kuesioner	Pengujian Kuesioner	Sistem akan menampilkan kuesioner yang akan di isi oleh pelanggan	<i>Valid</i>

IV.2.2. Hasil Pengujian

Setelah dilakukan tahap uji sistem maka penulis mengetahui apakah aplikasi yang dibuat sesuai dengan hasil yang diharapkan. Dimana dari hasil pengujian menggunakan metode *black box* penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa hasil *output* sistem sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil pengujian secara manual dan pengujian yang dilakukan melalui sistem akan dibandingkan untuk melihat berapa persen keakuratan dari sistem yang dibangun. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.3. Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Atribut	Pertanyaan	Hasil Tingkat Kepuasan			
		Kemampuan	Harapan	Tingkat Kepuasan	GAP
KEHANDALAN (<i>REALIBILITY</i>)	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 Gajah Mada Fun Shop?	4,30	4,21	1,01	-0,08
	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	4,16	4,13	1,01	-0,03

	pelanggan?				
	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

IV.2.3. Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi

Adapun beberapa kelebihan aplikasi yang penulis buat adalah sebagai berikut:

1. Dengan menerapkan metode *Importance Performance Anlysis* pada aplikasi dapat mempermudah pelanggan dalam memberikan penilaian pelayanan Toko Gajah Mada Fun Shop melalui kuesioner yang disediakan pada aplikasi.
2. Meminimalisir tingkat kesalahan dalam penginputan data pelanggan dan data kuesioner.
3. Sistem yang dibuat menghasilkan laporan data pelanggan, laporan perhitungan kuesioner, dan laporan perhitungan metode *Importance Performance Analysis*.

Adapun beberapa kekurangan aplikasi yang penulis buat adalah sebagai berikut:

1. Fitur dalam aplikasi masih terbatas, sehingga kedepannya dibutuhkan pengembangan aplikasi agar lebih menarik, efektif dan efisien.
2. Sistem yang penulis buat hanya berfokus dengan harapan pelanggan pada Toko Gajah Mada Fun Shop.
3. Sistem yang dibuat belum menggunakan sistem berbasis *online*.