

BAB III

ANALISIS DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisa Masalah

Pelayanan yang di berikan di CV.Flores Travel berupa pelayanan seperti mobil harus bersih, tepat waktu dalam perjalanan, diperjalanan mengikuti aturan lalu lintas, dan pelayanan supir harus ramah dll.Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, bahwa pelayanan yang sudah diberikan Oleh CV.Flores Travel belum optimal. Masih adanya keluhan penumpang tentang pelayanan yang sudah diberikan selama ini, keluhan yang dimaksud seperti, memberikan pelayanan kurang baik terhadap penumpang sehingga penumpang tidak merasa puas dan sering terjadinya ketidaktepatannya waktu dalam perjalanan serta masih adanya pelayanan yang kurang adil. Faktor-faktor tersebut dapat mengakibatkan prosedur pelayanan tidak dijalankan sesuai aturan-aturan yang berlaku.

Untuk mengatasi permasalahan diatas, peniliti merancang sebuah aplikasi pelayanan berbasis web dengan menerapkan metode *Service Quality* untuk pengumpulan data melalui kuesioner yang nantinya diisi oleh penumpang secara *online*. Menganalisis tiap-tiap dimensi pelayanan yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner dengan menerapkan strategi dimensi pelayanan yang meliputi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responssiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangibles*).Melalui strategi ini akan diketahui dimensi-dimensi pelayanan apa saja yang harus diperbaiki pada CV.Flores Travel.

III.2. Penerapan Metode

Setelah melihat permasalahan diatas, maka peneliti mencoba menerapkan metode *Service Quality* untuk membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner dan digunakan untuk mengevaluasi pelayanan pada CV.Flores Travel. Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi penumpang.

III.2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dan Pelayanan yang dirasakan dipersepsikan (*Perceived Service*). mengidentifikasikan 5 Gap (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan yang diperlukan dalam pelayanan, kelima gap tersebut adalah:

1. Kesenjangan antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Manajemen (*Knowledge Gap*)
2. Kesenjangan antara Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan dan Spesifikasi Kualitas Jasa (*Standard Gap*)
3. Kesenjangan Spesifikasi kualitas Jasa dan penyampaian Jasa (*Delivery Gap*)
4. Kesenjangan antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal (*Communication Gap*)
5. Kesenjangan antara Jasa yang dipersepsikan dan Jasa yang di Harapkan (*Service Gap*) (*Parasuraman, 125:2017*).

III.2.2. Dimensi Pelayanan

Dimensi pelayanan terdiri dari:

1. Tangible (Bukti Fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
1. Emphaty (Empati), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
2. Responsiveness (Daya Tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat
3. Reliability (Reliabilitas), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
4. Assurance (Jaminan), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya (*Zeithaml, 137:2017*).

III.2.3. Metode *Service Quality*

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

nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi penumpang terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima.

Rumus :

$$\text{Persepsi} = (1 \cdot \text{STP}) + (2 \cdot \text{TP}) + (3 \cdot \text{CP}) + (4 \cdot \text{P}) + (5 \cdot \text{SP}) / n$$

$$\text{Harapan} = (1 \cdot \text{STP}) + (2 \cdot \text{TP}) + (3 \cdot \text{CP}) + (4 \cdot \text{P}) + (5 \cdot \text{SP}) / n$$

$$\text{Servqual} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

Keterangan :

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

n = Jumlah Responden

III.2.4. Studi Kasus

CV.Flores Travel ingin mengetahui kualitas pelayanan, dengan menerapkan metode *Service Quality* untuk membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner yang telah diisi oleh penumpang. peneliti melakukan penyebaran kuesioner yang dibuat dari hasil diskusi antara peneliti dengan pihak CV.Flores Travel, terdiri dari 15 pertanyaan dan dibagikan kepada 50 penumpang yang telah menggunakan pelayanan CV.Flores Travel.

1. Data Kuesioner

CV. FLORES TRAVEL

Jl. H.M. Joni NO. 28, Kota Medan, Sumatera Utara, 20217, North Sumatra

IDENTITAS PENUMPANG

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Alamat :
 Tanggal isi kuesioner :

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

Keterangan pilihan jawaban :

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

CP : Cukup Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

Tabel III.1. Data Pertanyaan Kuesioner

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
Tangible (Bukti Fisik)	1	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan penumpang										
	2	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di CV.Flores Travel										
	3	Penampilan dan kerapian supir CV.Flores Travel										
Reliability (Kehandalan)	4	Kecepatan dalam proses pelayanan penumpang										
	5	Prosedur pelayanan mudah dipahami										
	6	Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik										
Responsiveness (Daya Tanggap)	7	Tanggung jawab dari pihak CV.Flores Travel atas pelayanan yang di berikan kepada penumpang										
	8	Keadilan mendapatkan pelayanan dibagian kasir dan mobil										
	9	Kecepatan tindakan supir CV.Flores Travel pada saat adanya keluhan dari penumpang										
Assurance (Jaminan)	10	Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan kasir										
	11	Keramahan Kasir dan Supir CV.Flores Travel dalam pelayanan										
	12	Kepastian jadwal pelayanan										
Empathy (Perhatian)	13	Keinginan pihak kasir/supir dalam menerima saran konsumen										
	14	Kemudahan penumpang meminta bantuan kepada kasir/supir CV.Flores Travel										
	15	Kesabaran CV.Flores Travel dalam menerima keluhan penumpang										

Gambar III.1. Data Kuesioner

CV. FLORES TRAVEL

Jl. H.M. Joni NO. 28, Kota Medan, Sumatera Utara, 20217, North Sumatra

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS PENUMPANG

Nama: Rivaldy
 Jenis Kelamin: Laki-laki
 Alamat: Jl. Paimbung, uran
 Tanggal isi kuesioner: 9-NOV-2021

Berdah tanda Centang (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.
 Keterangan pilihan jawaban:

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

Tabel III.1. Data Pertanyaan Kuesioner

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>	1	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan penumpang			✓				✓			
	2	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di CV Flores Travel				✓				✓		
	3	Pemampatan dan kerapian supir CV Flores Travel			✓						✓	
<i>Reliability (Kehandalan)</i>	4	Kecepatan dalam proses pelayanan penumpang					✓				✓	
	5	Prosedur pelayanan mudah dipahami					✓				✓	
	6	Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik			✓					✓		✓
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	7	Tanggung jawab dari pihak CV Flores Travel atas pelayanan yang di berikan kepada penumpang				✓			✓			
	8	Kendaraan mendapat kan pelayanan dibagian kasir dan mobil		✓					✓			
	9	Kecepatan tindakan supir CV Flores Travel pada saat adanya keluhan dari penumpang			✓					✓		
<i>Assurance (Jaminan)</i>	10	Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan kasir				✓				✓		
	11	Keramahan Kasir dan Supir CV Flores Travel dalam pelayanan				✓					✓	
	12	Kepastian jadwal pelayanan			✓				✓			
<i>Empathy (Perhatian)</i>	13	Keinginan pihak kasir/supir dalam menerima saran konsumen					✓				✓	
	14	Kemudahan penumpang meminta bantuan kepada kasir/supir CV Flores Travel					✓			✓		
	15	Kesabaran CV Flores Travel dalam menerima keluhan penumpang				✓			✓			

Gambar III.2. Data Kuesioner Yang Sudah Diisi Penumpang

CV. FLORES TRAVEL

Jl. H.M. Joni NO. 28, Kota Medan, Sumatera Utara, 20217, North Sumatra

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS PENUMPANG

Nama : Karfilca
 Jenis Kelamin : Pesempuan
 Alamat : Jl. Perumahan
 Tanggal isi kuesioner : 8-MOV-2021

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

Keterangan pilihan jawaban :

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

Tabel III.1. Data Pertanyaan Kuesioner

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
Tangible (Bukti Fisik)	1	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan penumpang				✓						✓
	2	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di CV.Flores Travel					✓					✓
	3	Penawaritan dan kerapuhan supir CV.Flores Travel				✓					✓	
Reliability (Kehandalan)	4	Kecepatan dalam proses pelayanan penumpang			✓				✓			
	5	Prosedur pelayanan mudah dipahami				✓			✓			
	6	Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik					✓					✓
Responsiveness (Daya Tanggap)	7	Tanggung jawab dari pihak CV.Flores Travel atas pelayanan yang di berikan kepada penumpang				✓			✓			
	8	Keadilan mendapat kan pelayanan dibagian kasir dan mobil			✓						✓	
	9	Kecepatan tindakan supir CV.Flores Travel pada saat adanya keluhan dari penumpang					✓					✓
Assurance (Jaminan)	10	Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan kasir			✓				✓			
	11	Keramahan Kasir dan Supir CV.Flores Travel dalam pelayanan					✓				✓	
	12	Kepastian jadwal pelayanan				✓						✓
Empathy (Perhatian)	13	Kecinginan pihak kasir/supir dalam menerima saran konsumen			✓						✓	
	14	Kemudahan penumpang meminta bantuan kepada kasir/supir CV.Flores Travel				✓			✓			
	15	Kesabaran CV.Flores Travel dalam menerima keluhan penumpang					✓				✓	

Gambar III.3. Data Kuesioner Yang Sudah Diisi Penumpang

CV. FLORES TRAVEL
 Jl. H.M. Joni NO. 28, Kota Medan, Sumatera Utara, 20217, North Sumatra

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS PENUMPANG

Nama : RIVAN
 Jenis Kelamin : LAKI-LAKI
 Alamat : 76. KAPPA MUSLIM.
 Tanggal isi kuesioner : 8 NOVEMBER 2021

Berilah tanda Centang (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.
 Keterangan pilihan jawaban :
 STP : Sangat Tidak Puas CP : Cukup Puas SP : Sangat Puas
 TP : Tidak Puas P : Puas

Tabel III.1. Data Pertanyaan Kuesioner

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
Tangible (Bukti Fisik)	1	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan penumpang					✓			✓		
	2	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di CV.Flores Travel				✓					✓	
	3	Penampilan dan kerapian supir CV.Flores Travel			✓					✓		
Reliability (Kehandalan)	4	Kecepatan dalam proses pelayanan penumpang				✓			✓			
	5	Prosedur pelayanan mudah dipahami					✓				✓	
	6	Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik				✓				✓		
Responsiveness (Daya Tanggap)	7	Tanggung jawab dari pihak CV.Flores Travel atas pelayanan yang di berikan kepada penumpang			✓				✓			
	8	Keadilan mendapat kan pelayanan dibagian kasir dan mobil				✓					✓	
	9	Kecepatan tindakan supir CV.Flores Travel pada saat adanya keluhan dari penumpang			✓					✓		
Assurance (Jaminan)	10	Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan kasir				✓					✓	
	11	Keramahan Kasir dan Supir CV.Flores Travel dalam pelayanan					✓			✓		
	12	Kepastian jadwal pelayanan					✓		✓			
Empathy (Perhatian)	13	Keinginan pihak kasir/supir dalam menerima saran konsumen			✓						✓	
	14	Kemudahan penumpang meminta bantuan kepada kasir/supir CV.Flores Travel				✓			✓			
	15	Kesabaran CV.Flores Travel dalam menerima keluhan penumpang					✓			✓		

Gambar III.4. Data Kuesioner Yang Sudah Diisi Penumpang

CV. FLORES TRAVEL

Jl. H.M. Joni NO. 28, Kota Medan, Sumatera Utara, 20217, North Sumatra

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS PENUMPANG

Nama : *Putri Handayani*
 Jenis Kelamin : *Perempuan*
 Alamat : *H. Pembangunan*
 Tanggal isi kuesioner : *8 November 2021*

Berilah tanda Centang (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.
 Keterangan pilihan jawaban :
 STP : Sangat Tidak Puas CP : Cukup Puas SP : Sangat Puas
 TP : Tidak Puas P : Puas

Tabel III.1. Data Pertanyaan Kuesioner

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>	1	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan penumpang					✓			✓		
	2	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di CV.Flores Travel				✓					✓	
	3	Penampilan dan kerapian supir CV.Flores Travel			✓							
<i>Reliability (Kehandalan)</i>	4	Kecepatan dalam proses pelayanan penumpang					✓					✓
	5	Prosedur pelayanan mudah dipahami				✓					✓	
	6	Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik					✓			✓		
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	7	Tanggung jawab dari pihak CV.Flores Travel atas pelayanan yang di berikan kepada penumpang				✓					✓	
	8	Keadilan mendapat kan pelayanan dibagian kasir dan mobil					✓			✓		
	9	Kecepatan tindakan supir CV.Flores Travel pada saat adanya keluhan dari penumpang				✓					✓	
<i>Assurance (Jaminan)</i>	10	Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan kasir			✓							✓
	11	Keramahan Kasir dan Supir CV.Flores Travel dalam pelayanan				✓					✓	
	12	Kepastian jadwal pelayanan			✓					✓		
<i>Empathy (Perhatian)</i>	13	Kemauan pihak kasir/supir dalam menerima saran konsumen					✓					✓
	14	Kemudahan penumpang meminta bantuan kepada kasir/supir CV.Flores Travel				✓					✓	
	15	Kesabaran CV.Flores Travel dalam menerima keluhan penumpang			✓							✓

Gambar III.5. Data Kuesioner Yang Sudah Diisi Penumpang

CV. FLORES TRAVEL

Jl. H.M. Joni NO. 28, Kota Medan, Sumatera Utara, 20217, North Sumatra

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS PENUMPANG

Nama : Sisca
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl. Leraicabau
 Tanggal isi kuesioner : 8-Ag-2021

Berilah tanda Centang (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.
 Keterangan pilihan jawaban :
 STP : Sangat Tidak Puas CP : Cukup Puas SP : Sangat Puas
 TP : Tidak Puas P : Puas

Tabel III.1. Data Pertanyaan Kuesioner

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
Tangible (Bukti Fisik)	1	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan penumpang					✓					✓
	2	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di CV.Flores Travel			✓							✓
	3	Pemampilan dan kerapiluh supir CV Flores Travel				✓				✓		
Reliability (Kehandalan)	4	Kecepatan dalam proses pelayanan penumpang				✓						✓
	5	Prosedur pelayanan mudah dipahami					✓				✓	
	6	Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik					✓			✓		
Responsiveness (Daya Tanggap)	7	Tanggung jawab dari pihak CV.Flores Travel atas pelayanan yang di berikan kepada penumpang			✓						✓	
	8	Keadilan mendapatkan pelayanan dibagian kasir dan mobil				✓				✓		
	9	Kecepatan tindakan supir CV.Flores Travel pada saat adanya keluhan dari penumpang					✓			✓		
Assurance (Jaminan)	10	Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan kasir				✓					✓	
	11	Ketamahan Kasir dan Supir CV.Flores Travel dalam pelayanan					✓					✓
	12	Kepastian jadwal pelayanan			✓						✓	
Empathy (Perhatian)	13	Kemauan pihak kasir/supir dalam menerima saran konsumen			✓					✓		
	14	Kemudahan penumpang meminta bantuan kepada kasir/supir CV.Flores Travel					✓				✓	
	15	Kesabaran CV.Flores Travel dalam menerima keluhan penumpang				✓				✓		

Gambar III.6. Data Kuesioner Yang Sudah Diisi Penumpang

2. Pengisian Hasil Kuesioner

Berdasarkan pengisian kuesioner yang dilakukan oleh penumpang, dikumpulkan dari 50 responden dapat dilihat pada Tabel III.1 berikut:

Tabel III.1. Hasil Pengisian Kuesioner

No.	Variabel Kualitas Pelayanan	PERSEPSI					HARAPAN				
		(1) STP	(2) TP	(3) CP	(4) P	(5) SP	(1) STP	(2) TP	(3) CP	(4) P	(5) SP
Tangible (Bukti Fisik)											
1	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan penumpang	0	0	14	26	10	0	0	23	13	14
2	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di CV.Flores Travel	0	1	15	22	12	0	2	17	20	11
3	Penampilan dan kerapihan supir CV.Flores Travel	0	3	12	22	13	0	0	18	10	22
Reliability (Kehandalan)											
4	Kecepatan dalam proses pelayanan penumpang	0	2	10	27	11	0	0	22	17	11
5	Prosedur pelayanan mudah dipahami	0	3	16	23	8	0	0	21	18	11
6	Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik	0	1	13	19	17	0	1	19	11	19
Responsivenes (Daya Tanggap)											
7	Tanggung jawab dari pihak CV.Flores Travel atas pelayanan yang di berikan kepada penumpang	0	1	17	22	10	1	1	23	17	8
8	Keadilan mendapat kan pelayanan dibagian kasir dan mobil	0	3	10	28	9	0	1	15	22	12
9	Kecepatan tindakan supir CV.Flores Travel pada saat adanya keluhan dari penumpang	0	3	13	15	19	0	1	18	10	21
Assurance (Jaminan)											
10	Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan kasir	0	0	18	24	8	0	0	26	15	9
11	Keramahan Kasir dan Supir CV.Flores Travel dalam pelayanan	1	3	13	20	13	0	0	16	19	15
12	Kepastian jadwal Pelayanan	0	0	13	16	21	0	1	12	17	20
Empathy (Perhatian)											
13	Keinginan pihak kasir/supir dalam menerima saran	0	0	15	32	3	0	0	15	23	12
14	Kemudahan penumpang meminta bantuan kepada kasir/supir CV.Flores Travel	0	1	21	19	9	0	0	17	21	12

15	Kesabaran CV.Flores Travel dalam menerima keluhan penumpang	0	2	9	16	23	0	1	17	14	18
----	---	---	---	---	----	----	---	---	----	----	----

3. Perhitungan Metode *Service Quality*

Pada metode *Service Quality* untuk mengukur kualitas pelayanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih diantara persepsi penumpang terhadap layanan yang diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

a. Menghitung nilai Persepsi dan harapan :

Rumus:

$$\text{Persepsi} = (1 \cdot \text{STP}) + (2 \cdot \text{TP}) + (3 \cdot \text{CP}) + (4 \cdot \text{P}) + (5 \cdot \text{SP}) / n$$

$$\text{Harapan} = (1 \cdot \text{STP}) + (2 \cdot \text{TP}) + (3 \cdot \text{CP}) + (4 \cdot \text{P}) + (5 \cdot \text{SP}) / n$$

$$\text{Servqual} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

Keterangan :

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

n = Jumlah Responden

b. Tingkat Kepuasan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

4. Menghitung rata-rata tiap dimensi

Perhitungan rata-rata tiap dimensi *Service Quality*:

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

a. Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan penumpang.

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*0)+(2*0)+(3*14)+(4*26)+(5*10)}{50} = 3,92$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*0)+(2*0)+(3*23)+(4*13)+(5*14)}{50} = 3,82$$

b. Tersedianya fasilitas untuk menunggu di CV.Flores Travel

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*0)+(2*1)+(3*15)+(4*22)+(5*12)}{50} = 3,90$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*0)+(2*2)+(3*17)+(4*20)+(5*11)}{50} = 3,80$$

c. Penampilan dan kerapian supir CV.Flores Travel

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*0)+(2*3)+(3*12)+(4*22)+(5*13)}{50} = 3,90$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*0)+(2*2)+(3*17)+(4*20)+(5*11)}{50} = 4,08$$

2. *Reability* (Kehandalan)

a. Kecepatan dalam proses pelayanan penumpang.

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*0)+(2*2)+(3*10)+(4*27)+(5*11)}{50} = 3,94$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*0)+(2*0)+(3*22)+(4*17)+(5*11)}{50} = 3,78$$

b. Prosedur pelayanan mudah dipahami.

$$\begin{aligned}\text{Persepsi} &= \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n} \\ \text{Persepsi} &= \frac{(1*0)+(2*3)+(3*16)+(4*23)+(5*8)}{50} = 3,72 \\ \text{Harapan} &= \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n} \\ \text{Harapan} &= \frac{(1*0)+(2*0)+(3*21)+(4*18)+(5*11)}{50} = 3,80\end{aligned}$$

c. Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik

$$\begin{aligned}\text{Persepsi} &= \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n} \\ \text{Persepsi} &= \frac{(1*0)+(2*1)+(3*13)+(4*19)+(5*17)}{50} = 4,04 \\ \text{Harapan} &= \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n} \\ \text{Harapan} &= \frac{(1*0)+(2*1)+(3*19)+(4*11)+(5*19)}{50} = 3,96\end{aligned}$$

3.Responsiveness (Daya Tanggap)

a. Tanggung jawab dari pihak CV.Flores Travel atas pelayanan yang di berikan kepada penumpang.

$$\begin{aligned}\text{Persepsi} &= \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n} \\ \text{Persepsi} &= \frac{(1*0)+(2*1)+(3*17)+(4*22)+(5*10)}{50} = 3,82 \\ \text{Harapan} &= \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n} \\ \text{Harapan} &= \frac{(1*1)+(2*1)+(3*23)+(4*17)+(5*8)}{50} = 3,60\end{aligned}$$

b. Keadilan mendapat kan pelayanan dibagian kasir dan mobil

$$\begin{aligned}\text{Persepsi} &= \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n} \\ \text{Persepsi} &= \frac{(1*0)+(2*3)+(3*10)+(4*28)+(5*9)}{50} = 3,86 \\ \text{Harapan} &= \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n} \\ \text{Harapan} &= \frac{(1*0)+(2*1)+(3*15)+(4*22)+(5*12)}{50} = 3,90\end{aligned}$$

- c. Kecepatan tindakan supir CV.Flores Travel pada saat adanya keluhan dari penumpang

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*0)+(2*3)+(3*13)+(4*15)+(5*19)}{50} = 4,00$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*0)+(2*1)+(3*18)+(4*10)+(5*21)}{50} = 4,02$$

4. Assurance (Jaminan)

- a. Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan kasir.

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*0)+(2*0)+(3*18)+(4*24)+(5*8)}{50} = 3,80$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*0)+(2*1)+(3*26)+(4*15)+(5*9)}{50} = 3,66$$

- b. Keramahan Kasir dan Supir CV.Flores Travel dalam pelayanan.

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*1)+(2*3)+(3*13)+(4*20)+(5*13)}{50} = 3,82$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*0)+(2*0)+(3*16)+(4*19)+(5*15)}{50} = 3,98$$

- c. Kepastian jadwal pelayanan

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*0)+(2*0)+(3*13)+(4*16)+(5*21)}{50} = 4,16$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*0)+(2*1)+(3*12)+(4*17)+(5*20)}{50} = 4,12$$

5. *Empathy* (Empati)

a. Keinginan pihak kasir/supir dalam menerima saran

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*0)+(2*0)+(3*15)+(4*32)+(5*3)}{50} = 3,76$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*0)+(2*0)+(3*15)+(4*23)+(5*12)}{50} = 3,94$$

b. Kemudahan penumpang meminta bantuan kepada kasir/supir CV.Flores Travel

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*0)+(2*1)+(3*21)+(4*19)+(5*9)}{50} = 3,72$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*0)+(2*0)+(3*17)+(4*21)+(5*12)}{50} = 3,90$$

c. Kesabaran CV.Flores Travel dalam menerima keluhan penumpang

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{(1*0)+(2*2)+(3*9)+(4*16)+(5*23)}{50} = 4,20$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{n}$$

$$\text{Harapan} = \frac{(1*0)+(2*1)+(3*17)+(4*14)+(5*18)}{50} = 3,98$$

5. Menghitung hasil tingkat kepuasan

Setelah melakukan perhitungan rata-rata tiap dimensi akan dilakukan perhitungan tingkat

kepuasan untuk menentukan kualitas pelayanan penumpang (Persepsi) dengan harapan penumpang CV.Flores Travel.

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

a. Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan penumpang

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 3,92 - 3,82 = 0,10$$

b. Tersedianya fasilitas untuk menunggu di CV.Flores Travel

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 3,90 - 3,80 = 0,10$$

c. Penampilan dan kerapihan supir CV.Flores Travel

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 3,90 - 4,08 = -0,18$$

2. *Realibity* (Kehandalan)

a. Kecepatan dalam proses pelayanan penumpang.

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 3,94 - 3,78 = 0,16$$

b. Prosedur pelayanan mudah dipahami.

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 3,72 - 3,80 = -0,08$$

c. Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 4,04 - 3,96 = 0,08$$

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- a. Tanggung jawab dari pihak CV.Flores Travel atas pelayanan yang di berikan kepada penumpang.

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 3,82 - 3,60 = 0,22$$

- b. Keadilan mendapat kan pelayanan dibagian kasir dan mobil

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 3,86 - 3,90 = -0,04$$

- c. Kecepatan tindakan supir CV.Flores Travel pada saat adanya keluhan dari penumpang

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 4,00 - 4,02 = -0,02$$

4. *Asurance* (Jaminan)

- a. Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan kasir.

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 3,80 - 3,66 = 0,14$$

- b. Keramahan Kasir dan Supir CV.Flores Travel dalam pelayanan.

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 3,82 - 3,98 = -0,16$$

- c. Kepastian jadwal pelayanan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 4,16 - 4,12 = 0,04$$

5. *Empathy* (Empati)

- a. Keinginan pihak kasir/supir dalam menerima saran.

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 3,76 - 3,94 = -0,18$$

- b. Kemudahan penumpang meminta bantuan kepada kasir/supir CV.Flores Travel

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 3,72 - 3,90 = -0,18$$

- c. Kesabaran CV.Flores Travel dalam menerima keluhan penumpang

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 4,20 - 3,98 = 0,22$$

Tabel III.2. Hasil Perhitungan Metode Service Quality

No.	Variabel Kualitas Pelayanan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	GAP	Ket
Tangible (Bukti Fisik)					
1	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan penumpang	3,92	3,82	0,10	Puas
2	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di CV.Flores Travel	3,90	3,80	0,10	Puas
3	Penampilan dan kerapian supir CV.Flores Travel	3,90	4,08	-0,18	Tidak Puas
Reliability (Kehandalan)					
4	Kecepatan dalam proses pelayanan penumpang	3,94	3,78	0,16	Puas
5	Prosedur pelayanan mudah dipahami	3,72	3,80	-0,08	Tidak Puas
6	Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik	4,04	3,96	0,08	Puas
Responsiveness (Daya Tanggap)					
7	Tanggung jawab dari pihak CV.Flores Travel atas pelayanan yang di berikan kepada penumpang	3,82	3,60	0,22	Puas
8	Keadilan mendapat kan pelayanan dibagian kasir dan mobil	3,86	3,90	-0,04	Tidak Puas
9	Kecepatan tindakan supir CV.Flores Travel pada saat adanya keluhan dari penumpang	4,00	4,02	-0,02	Tidak Puas
Assurance (Jaminan)					

10	Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan kasir	3,80	3,66	0,14	Puas
11	Keramahan Kasir dan Supir CV.Flores Travel dalam pelayanan	3,82	3,98	-0,16	Tidak Puas
12	Kepastian jadwal pelayanan	4,16	4,12	0,04	Puas
Empathy (Perhatian)					
13	Keinginan pihak kasir/supir dalam menerima saran	3,76	3,94	-0,18	Tidak Puas
14	Kemudahan penumpang meminta bantuan kepada kasir/supir CV.Flores Travel	3,72	3,90	-0,18	Tidak Puas
15	Kesabaran CV.Flores Travel dalam menerima keluhan penumpang	4,20	3,98	0,22	Puas
Total Rata Rata		3,90	3,89	0,01	Puas

6. Hasil Tingkat Kesesuaian Responden

Dari hasil perhitungan metode *Service Quality* melalui kuesioner yang telah diisi oleh penumpang yang telah mendapatkan pelayanan CV.Flores Travel, dapat dilihat hasil tingkat kesesuaian responden sebagai indeks kepuasan penumpang sebagai berikut:

Tabel III.3. Tingkat Kepuasan

No	Tingkat Kepuasan	Keterangan	Nilai
1	Tingkat Kepuasan ≥ 0	Puas	0 sampai 5
2	Tingkat Kepuasan < 0	Tidak Puas	< 0

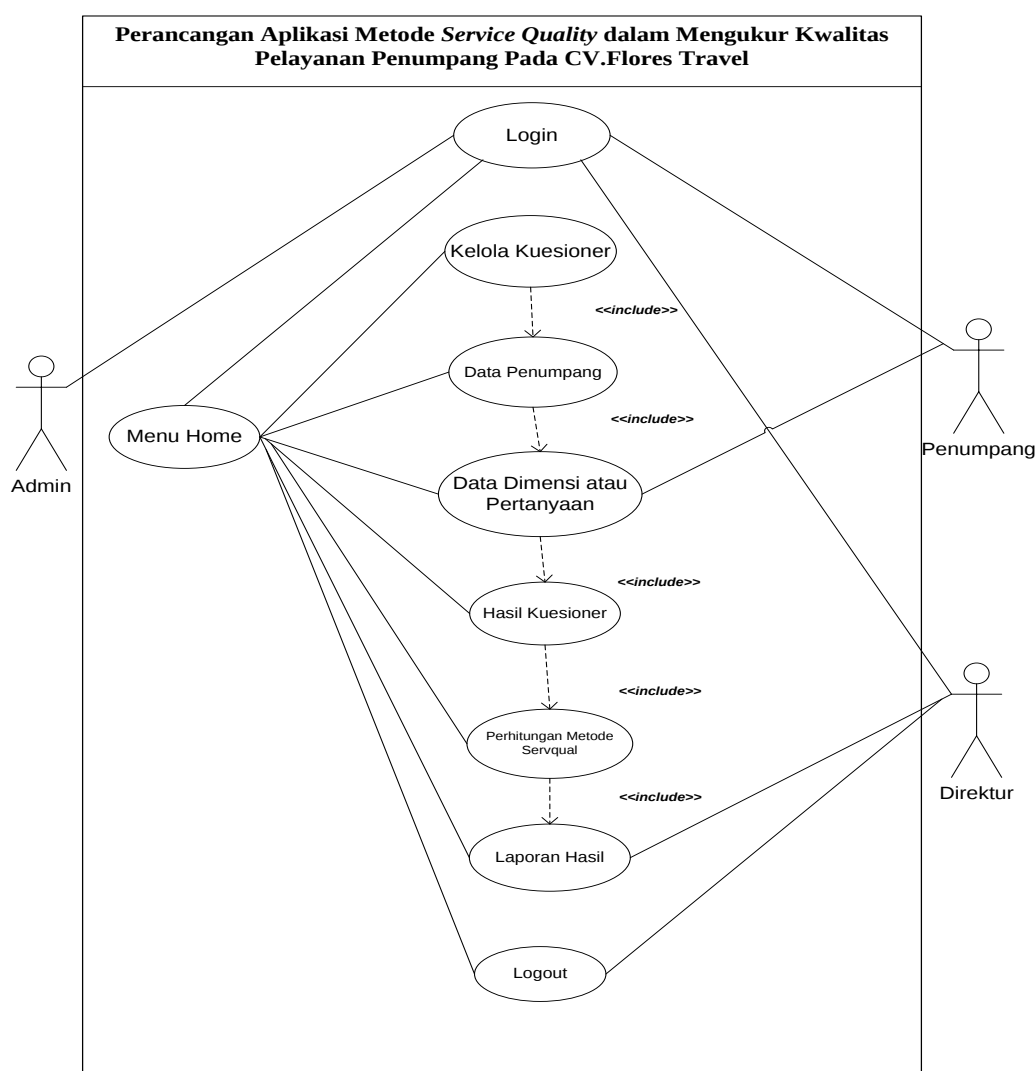
Berdasarkan Tabel III.3 total tingkat kepuasan yang diterima penumpang dari pelayanan yang diberikan CV.Flores Travel dengan perhitungan metode *service quality* sebesar 0,01 yang artinya berdasarkan tabel III.3 penumpang puas terhadap pelayanan yang diberikan CV.Flores Travel.

III.3. Desain Sistem

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

III.3.1. Use Case Diagram

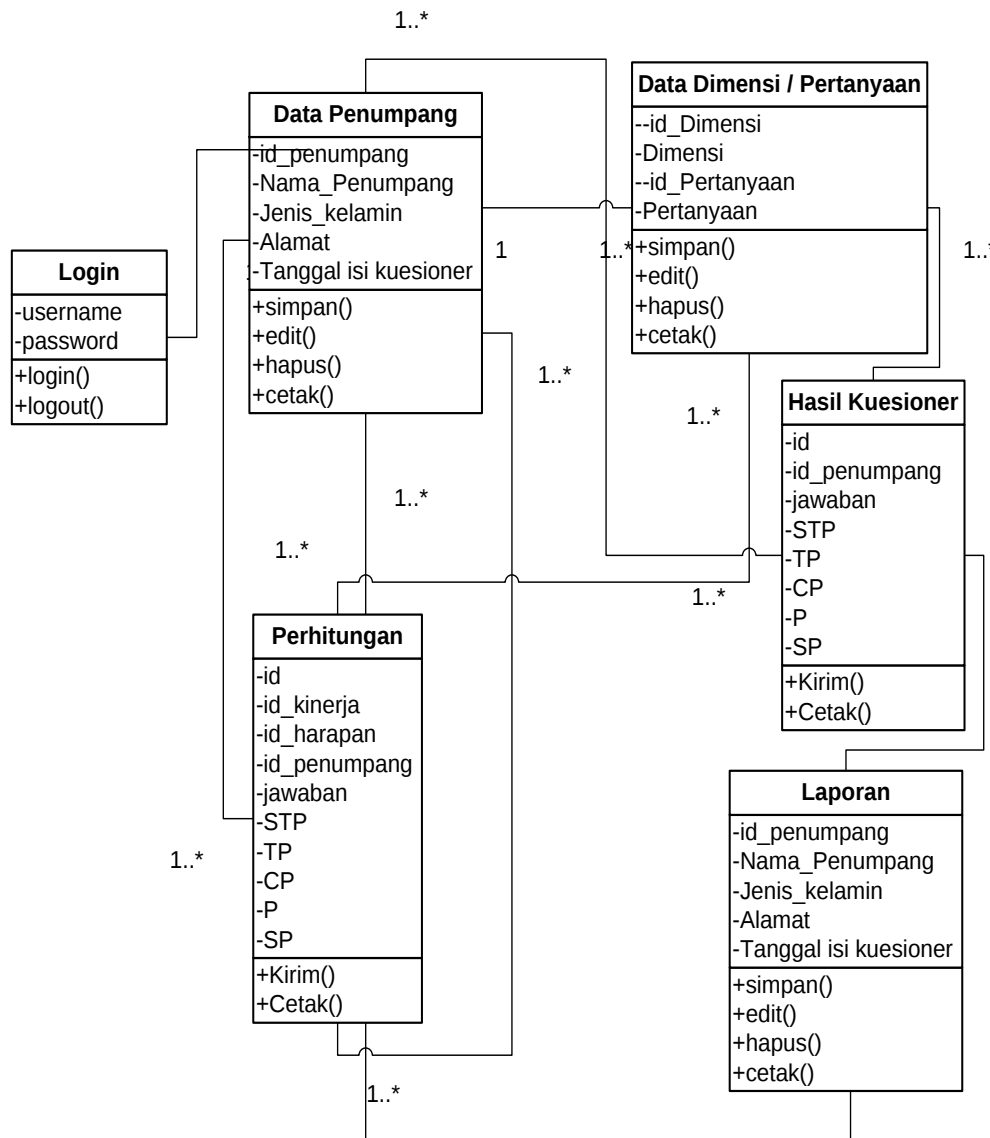
Use Case Diagram merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengembangan sebuah software atau sistem informasi untuk menangkap kebutuhan fungsional dari sistem yang bersangkutan. *Use case diagram* yang terdapat pada CV.Flores Travel digambarkan seperti pada Gambar III.7 berikut.



Gambar III.7 Use Case Diagram

III.3.2. Class Diagram

Class Diagram yang terdapat pada CV.Flores Travel digambarkan seperti pada Gambar III.8 berikut:

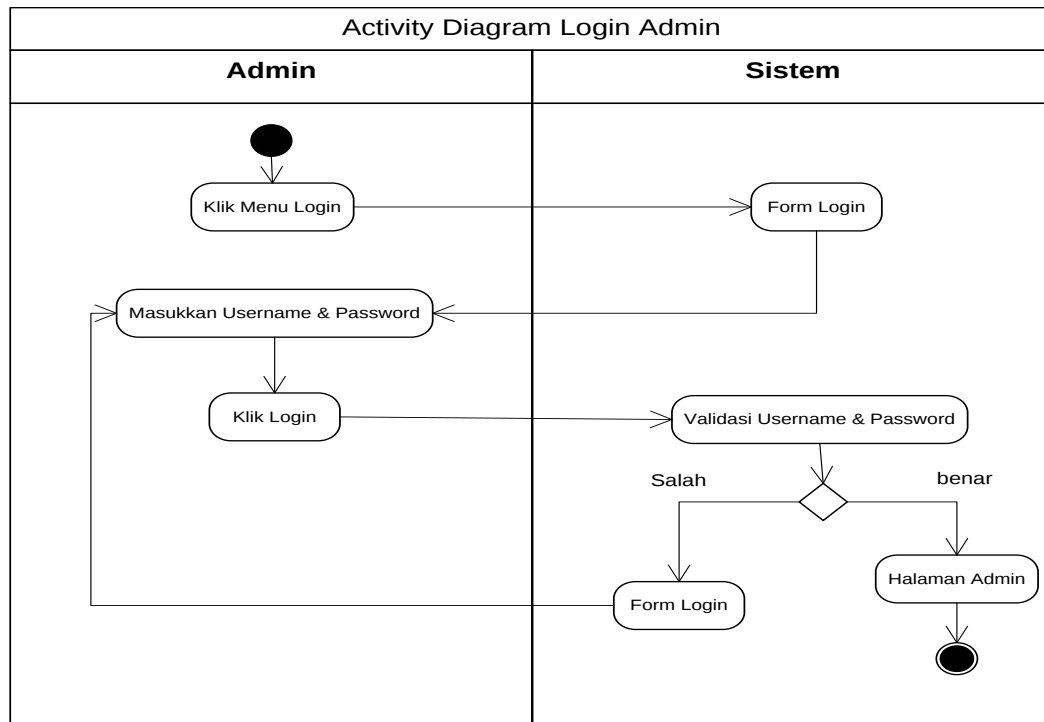


Gambar III.8 Class Diagram

III.3.3. Activity Diagram

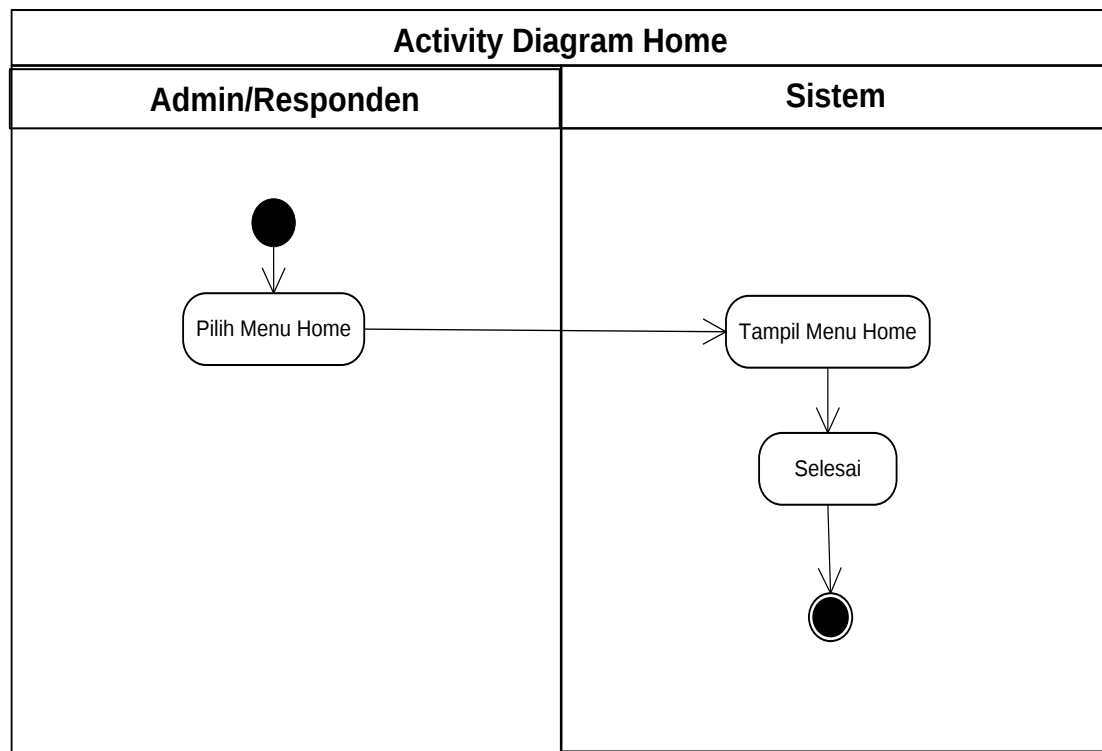
Activity Diagram yang terdapat pada CV.Flores Travel digambarkan seperti berikut:

1. Activity Diagram Login Admin



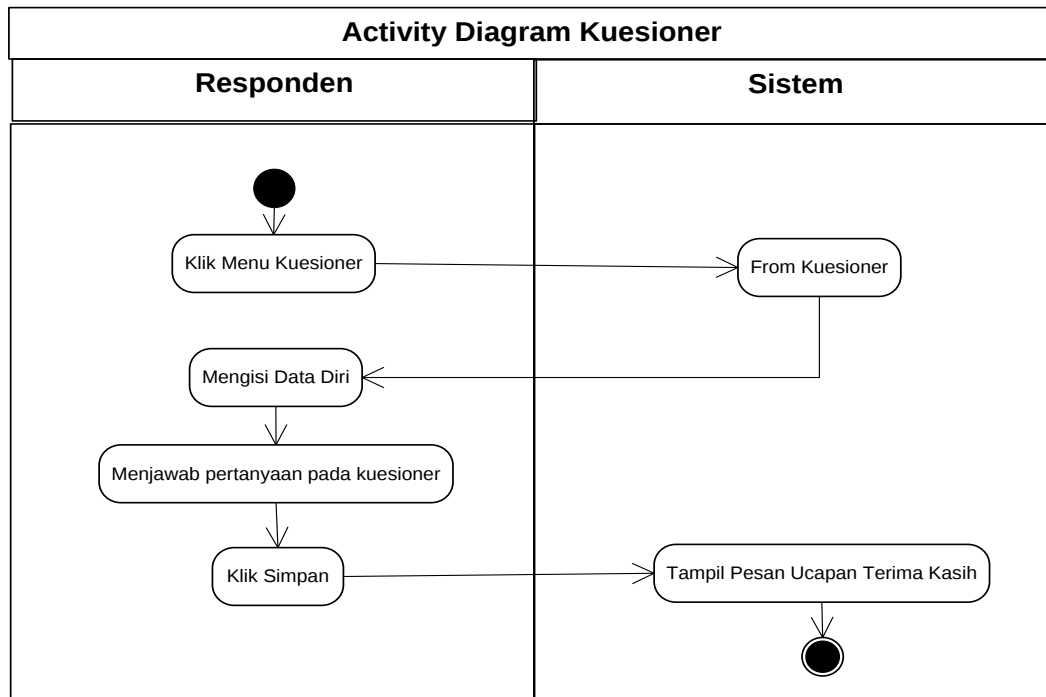
Gambar III.9. Activity Diagram Login

2. Activity Diagram Home



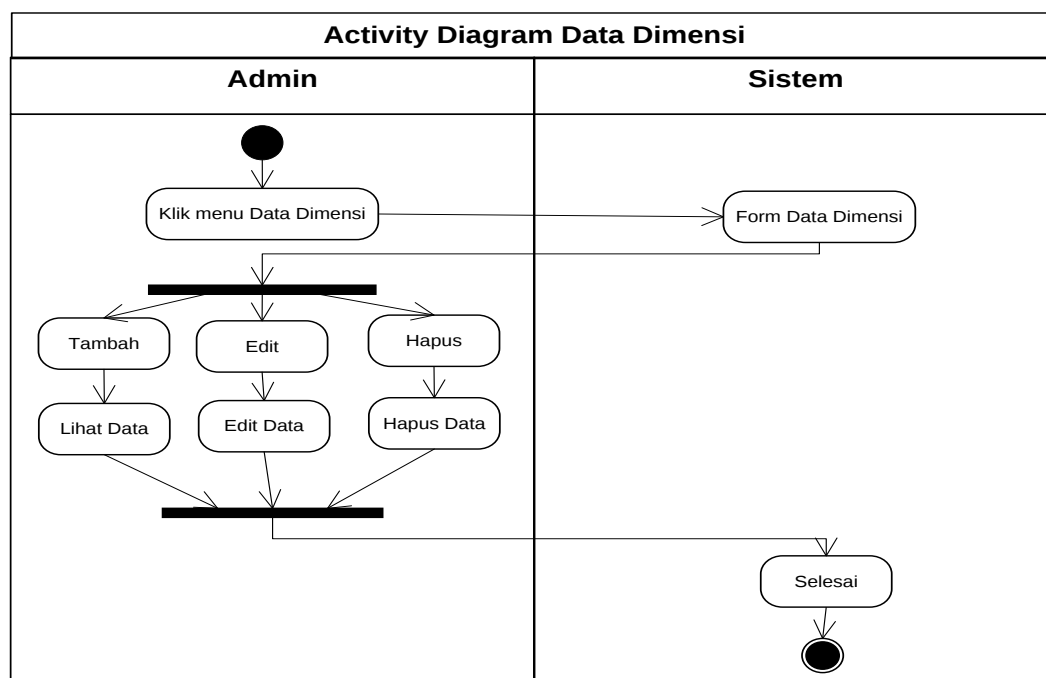
Gambar III.10. Activity Diagram Home

3. Activity Diagram Kuesioner



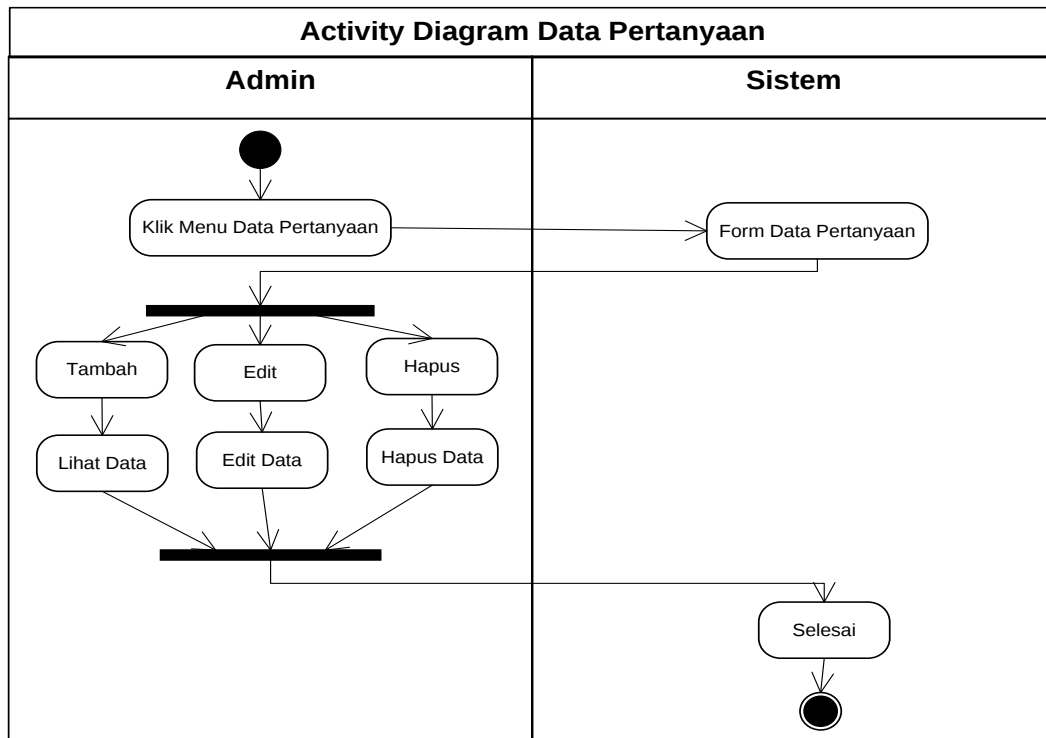
Gambar III.11. Activity Diagram Kuesioner

4. Activity Diagram Data Dimensi



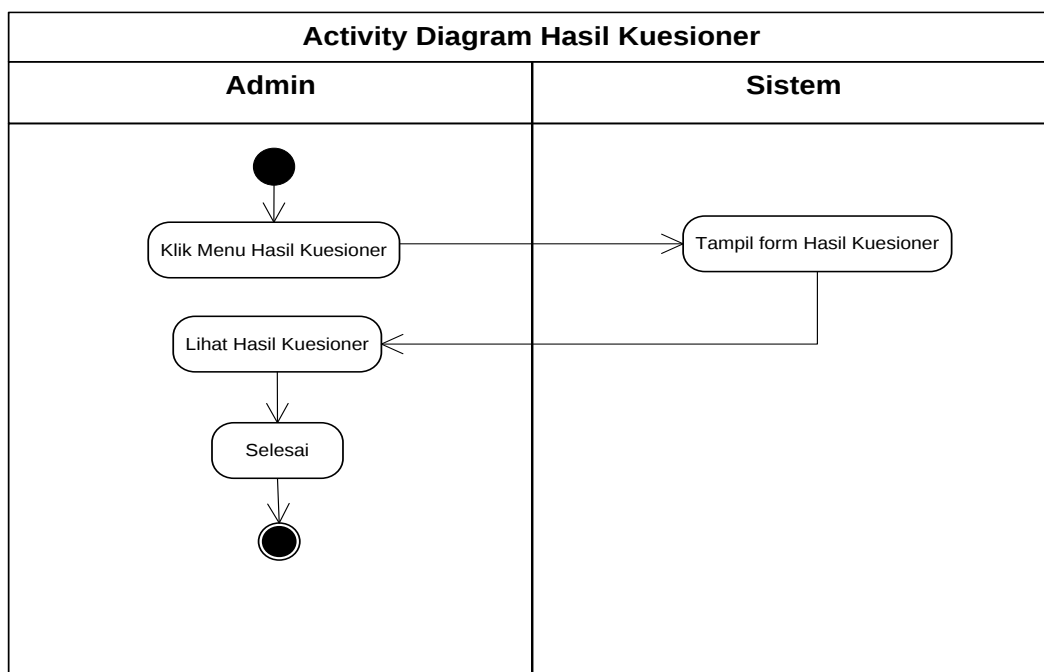
Gambar III.12. Activity Diagram Data Dimensi

5. Activity Diagram Data Pertanyaan



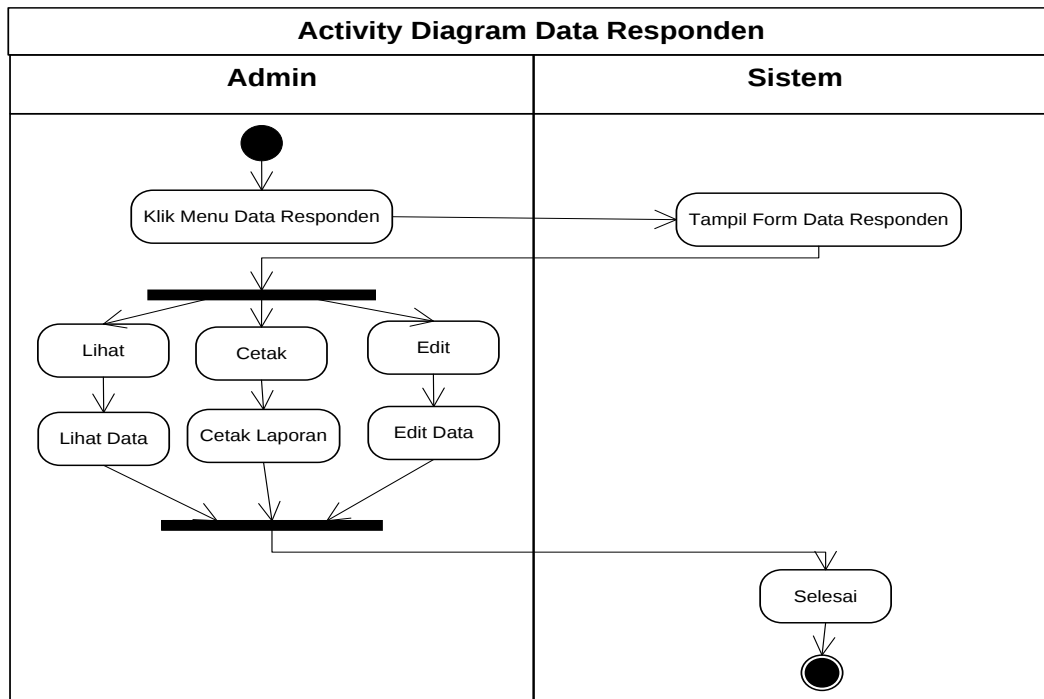
Gambar III.13. Activity Diagram Data Pertanyaan

6. Activity Diagram Data Hasil Kuesioner



Gambar III.14. Activity Diagram Form Hasil Kuesioner

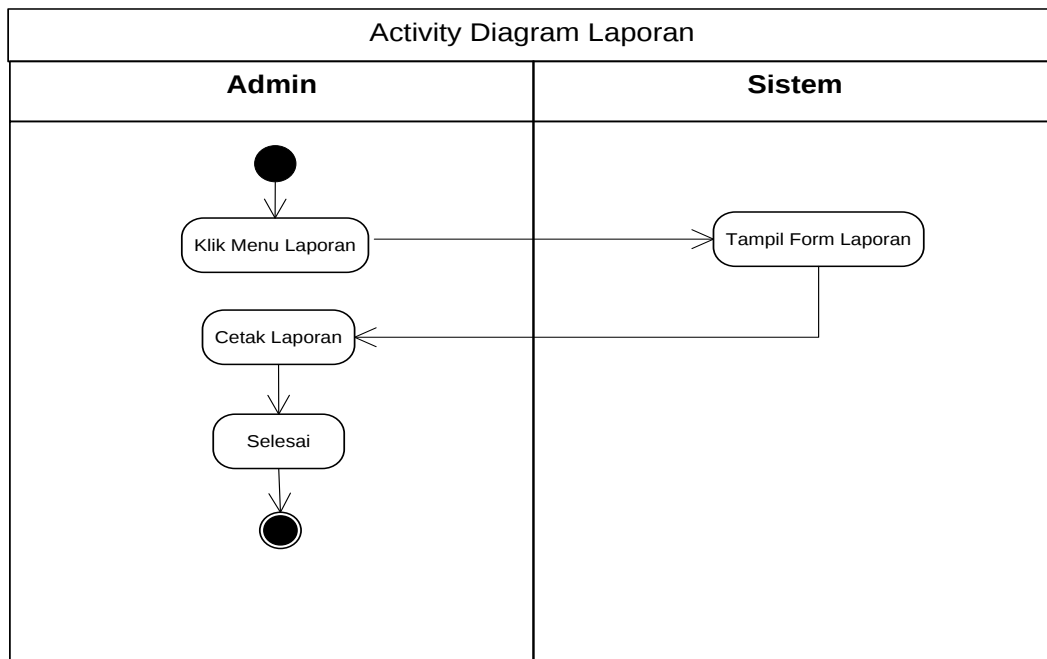
7. Activity Diagram Data Responden



Gambar

III.15. Activity Diagram Form Data Responden

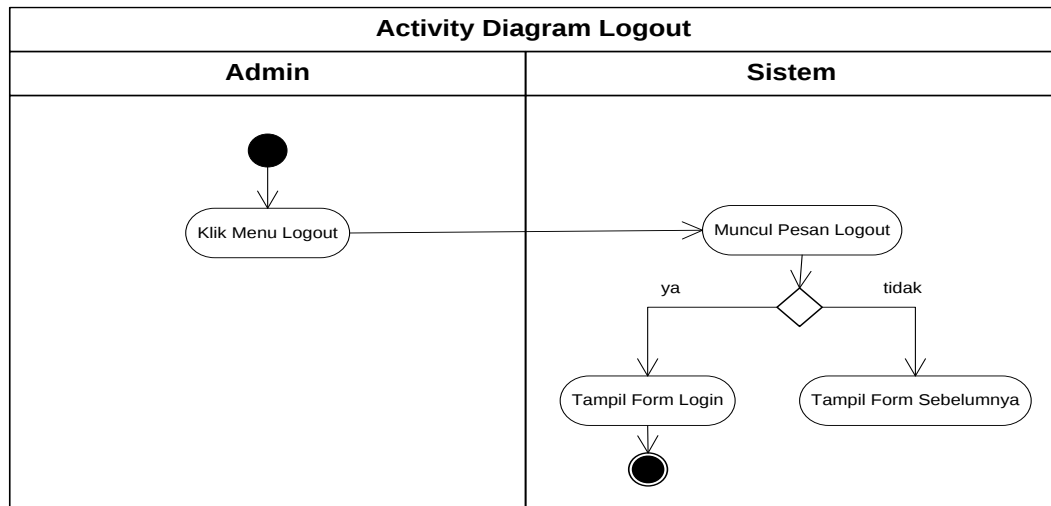
8. Activity Diagram Form Laporan



Gambar

III.16. Activity Diagram Form Laporan

9. Activity Diagram Logout



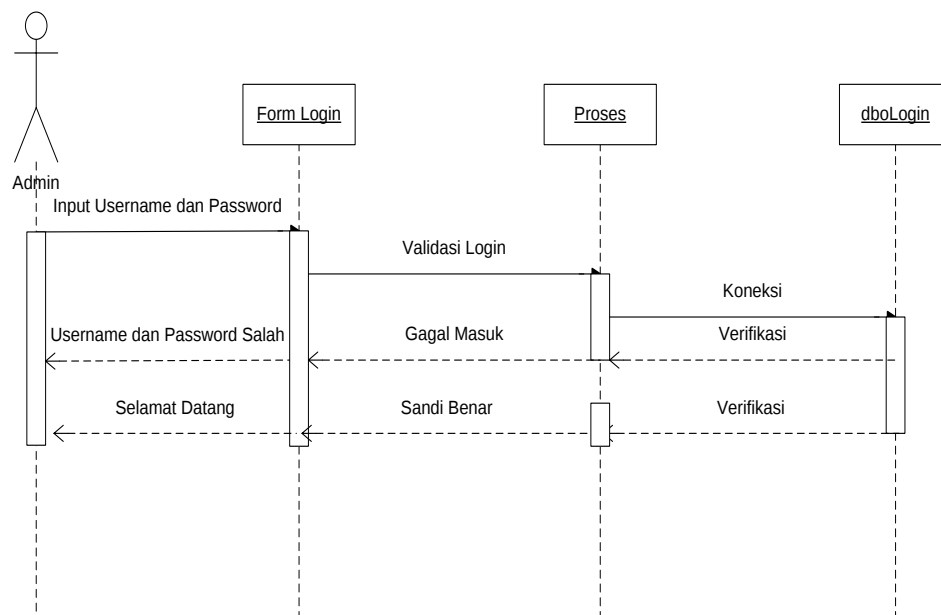
Gambar

III.17. Activity Diagram FormLogout

III.3.4. Sequence Diagram

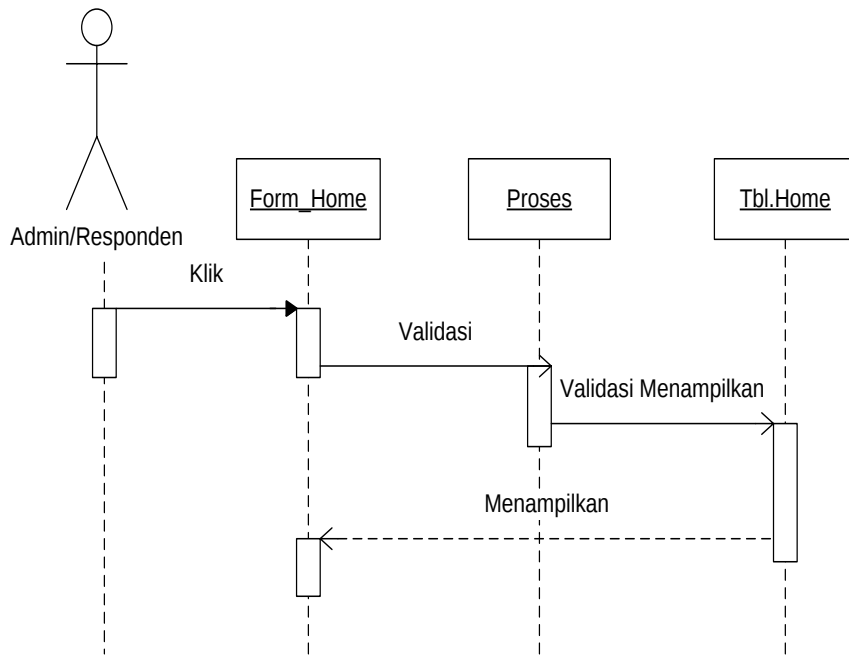
Sequence Diagram dari mengukur kualitas pelayanan Responden pada CV.Flores Travel dengan menggunakan metode *Service Quality* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

1. Sequence Diagram Login



Gambar III.18. Sequence Diagram Login

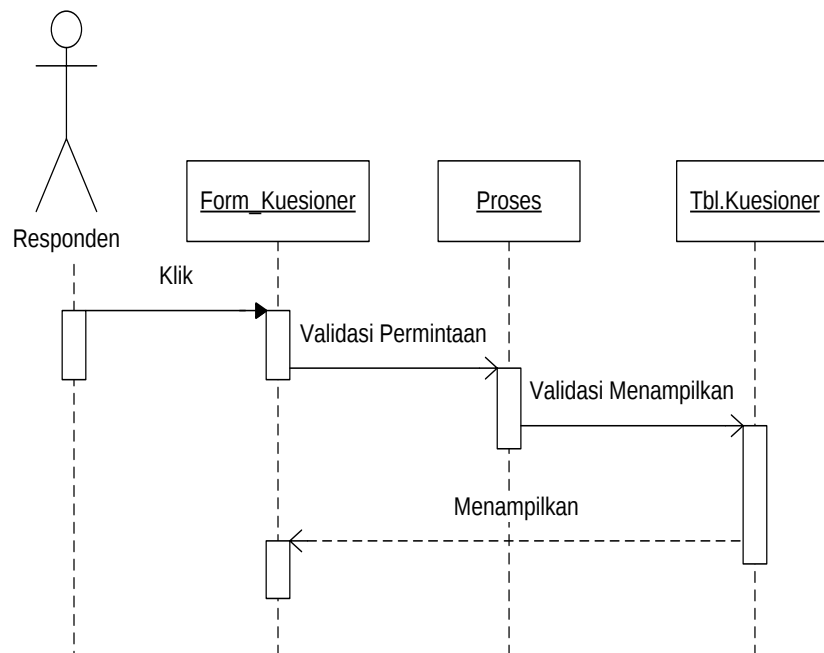
2. Sequence Diagram Home



Gambar.19.

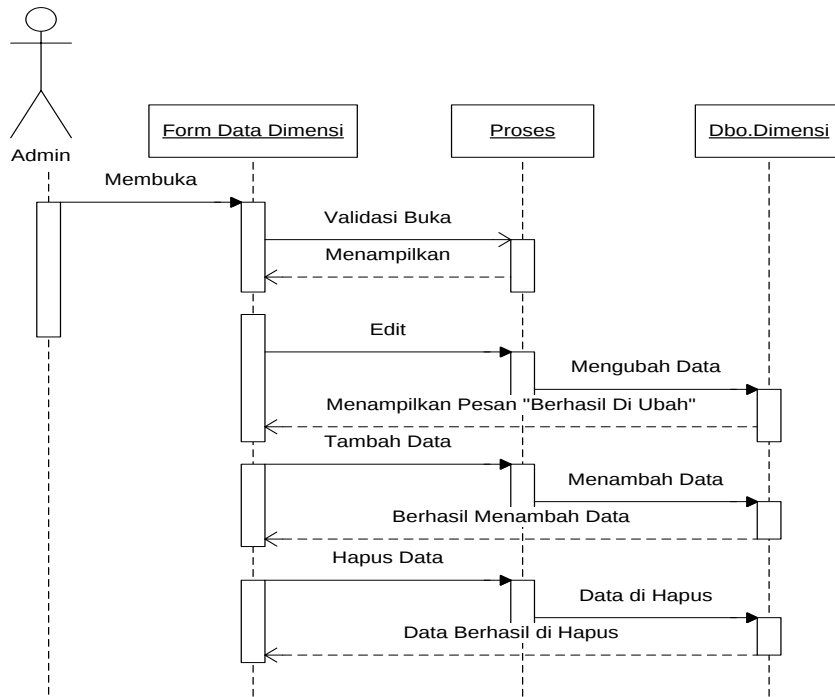
Sequence Diagram Home

3. Sequence Diagram Kuesioner



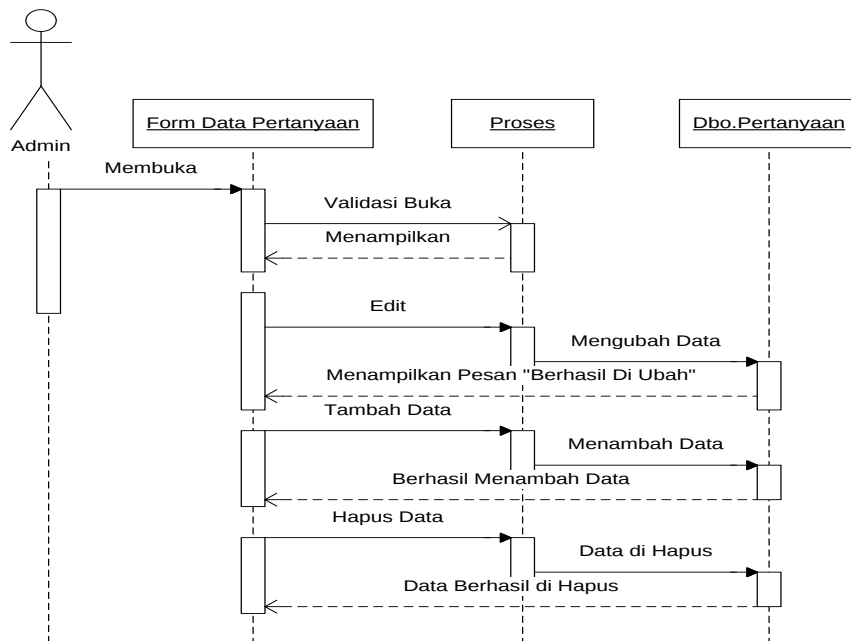
Gambar III.20. Sequence Diagram Kuesioner

4. Sequence Diagram Data Dimensi



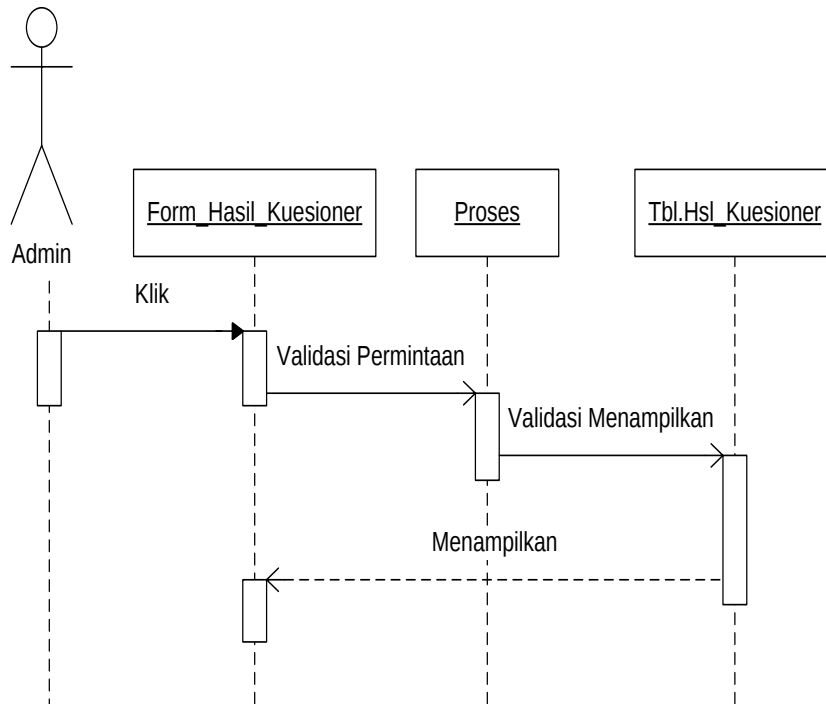
Gambar III.21. Sequence Diagram Data Dimensi

5. Sequence Diagram Data Pertanyaan



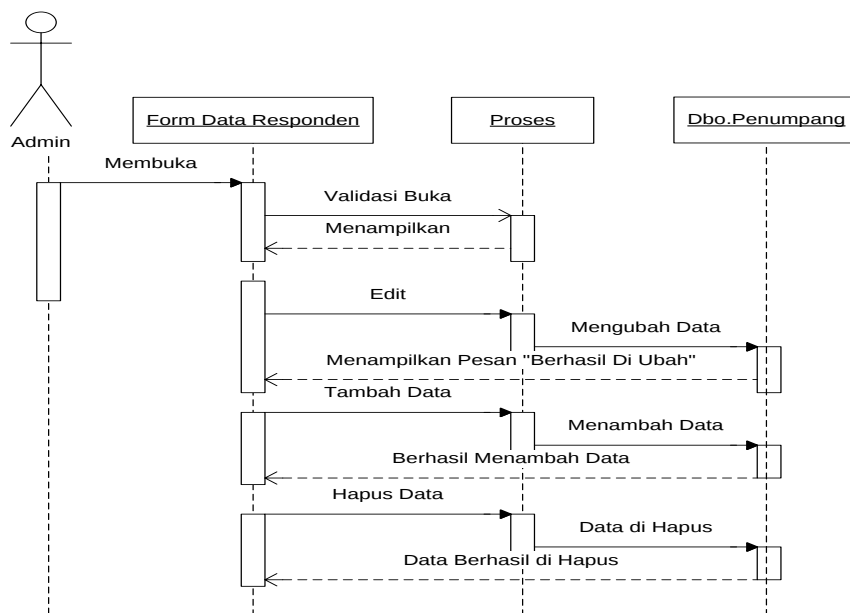
Gambar III.22. Sequence Diagram Data Pertanyaan

6. Sequence Diagram Hasil Kuesioner



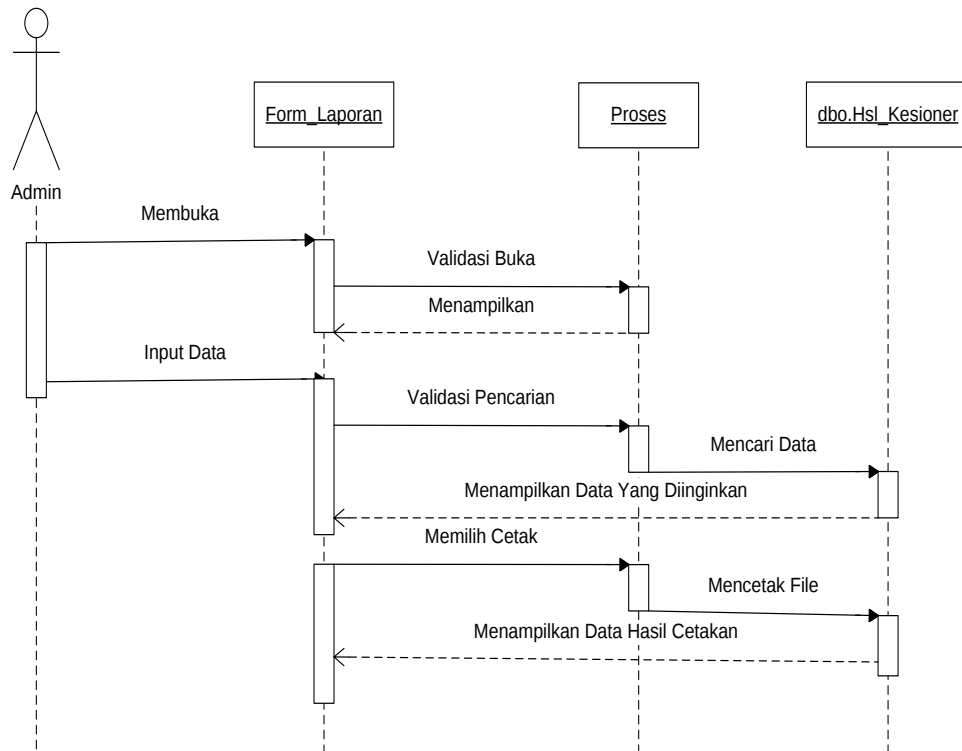
Gambar III.23. Sequence Diagram Hasil Kuesioner

7. Sequence Diagram Data Responden



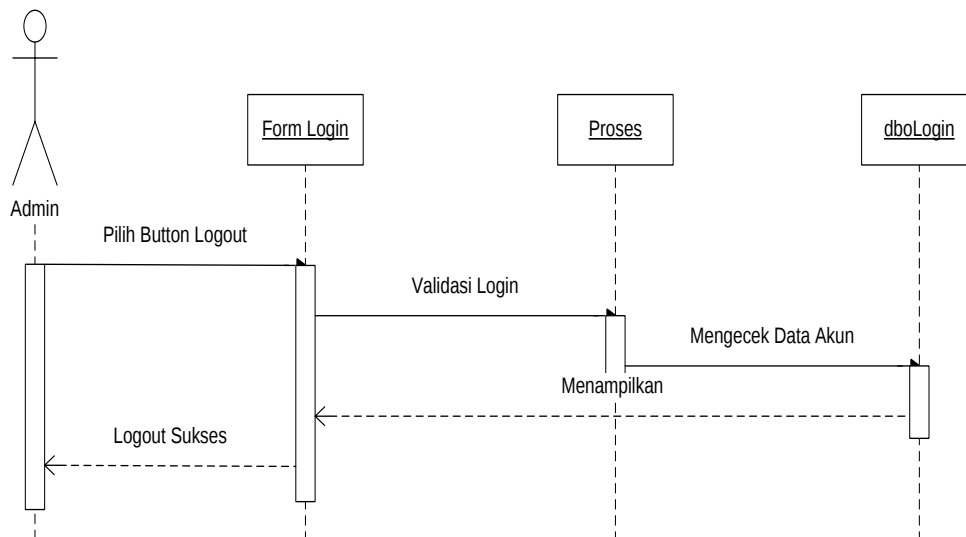
Gambar III.24. Sequence Diagram Data Responden

8. Sequence Diagram Laporan



Gambar III.25. Sequence Diagram Laporan

9. Sequence Diagram Logout



Gambar

III.26. Sequence Diagram Logout

III.3.5.Desain Tabel

Berikut ini merupakan rancangan struktur tabel dari perancangan aplikasi pelayanan

pada CV.Flores Travel sebagai berikut:

1. Struktur Tabel *login*

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

Tabel III.4. Rancangan Tabel *login*

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

2. Struktur Tabel Responden

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

Tabel III.5. Rancangan Tabel Responden

Nama Database		KKS		
Nama Tabel		Responden		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_Responden	varchar	20	Primary Key
2.	nama_Responden	varchar	100	-
3.	Jenis_kelamin	varchar	100	-
4.	Usia	varchar	50	-
5.	Tanggal	varchar	20	-
6.	Bulan	varchar	20	-
7.	Tahun	varchar	20	-

3. Struktur Tabel Dimensi

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

Tabel III.6 Rancangan Tabel Dimensi

Nama Database		KKS		
Nama Tabel		Dimensi		
No	Nama Field	Tipe Data	Nilai	Kunci
1.	Id_dimensi	Varchar	20	Primary Key
2.	Dimensi	Varchar	100	-

4. Struktur Tabel pertanyaan

Tabel pertanyaan digunakan untuk pertanyaan kuesioner yang, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.8 di bawah ini:

Tabel III.7 Rancangan Tabel Pertanyaan

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

5. Struktur Tabel Persepsi

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

Tabel III.8 Rancangan Tabel Persepsi

Nama Database		KKS		
Nama Tabel		Persepsi		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_kuesioner	Varchar	20	Primary Key
2.	Id_dimensi	Varchar	20	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_Responden	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	50	-
6.	TP	Int	10	-
7.	KP	Int	10	-
8.	CP	Int	10	-
9.	P	Int	10	-
10.	SP	Int	10	-

6. Struktur Tabel Harapan

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

Tabel III.9. Rancangan Tabel Harapan

Nama Database		KKS		
Nama Tabel		Persepsi		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_kuesioner	Varchar	20	Primary Key
2.	Id_dimensi	Varchar	20	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-

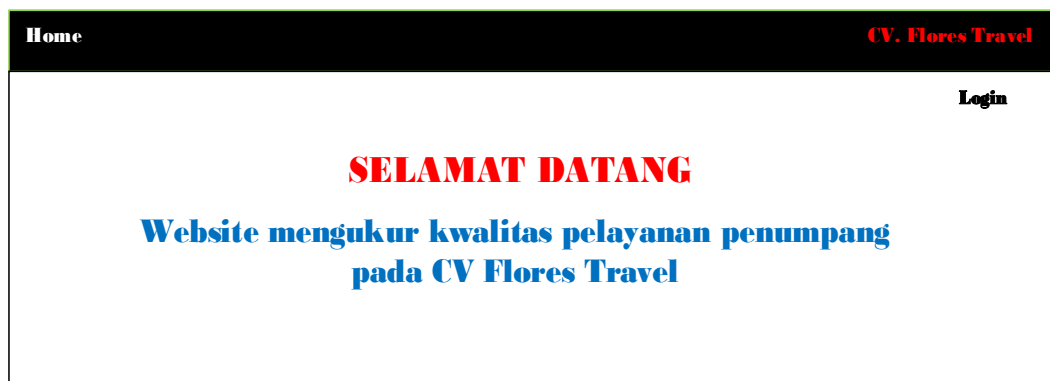
4.	Id_Responden	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	50	-
6.	TP	Int	10	-
7.	KP	Int	10	-
8.	CP	Int	10	-
9.	P	Int	10	-
10.	SP	Int	10	-

III.3.6.Desain *Interface*

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

1. Desain *Home*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman utama pada sistem. Adapun rancangan Desain *home* terlihat terlihat pada gambar III.27 berikut :



Gambar

III.27. Desain *Home*

2. Desain *Login*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman login pada sistem agar hanya admin yang bisa mengakses sistem. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.28 berikut:

Gambar III.28 Desain *Login*

3. Desain Halaman Kuesioner

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman kuesioner. Pada halaman ini penumpang memberikan penilaian dengan cara mengisi kuesioner yang telah tersedia pada aplikasi. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.29 berikut:

CV. Flores Travel
Home Kuesioner Login

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 Penumpang

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Alamat :

Tanggal Isi Kuesioner :

Keterangan:

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

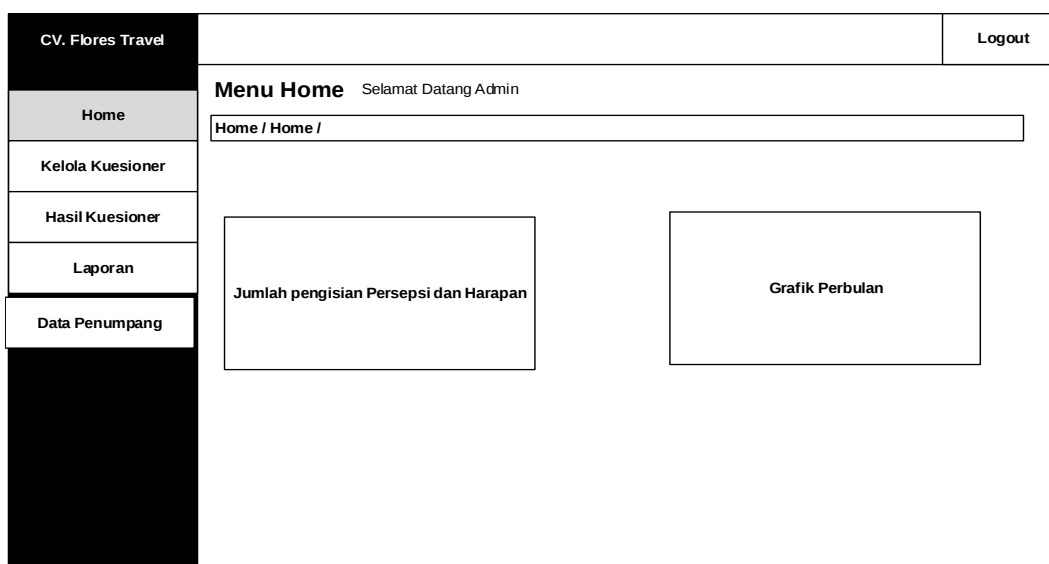
**) Beri tanda centang pada penilaian yang sesuai dengan pendapat anda.*

No	Pertanyaan	Persepsi					Harapan				
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
1	XXXXXXXX										
2	XXXXXXXX										
3	XXXXXXXX										

Gambar III.29. Desain Kuesioner

4. Desain Halaman *Home Admin*

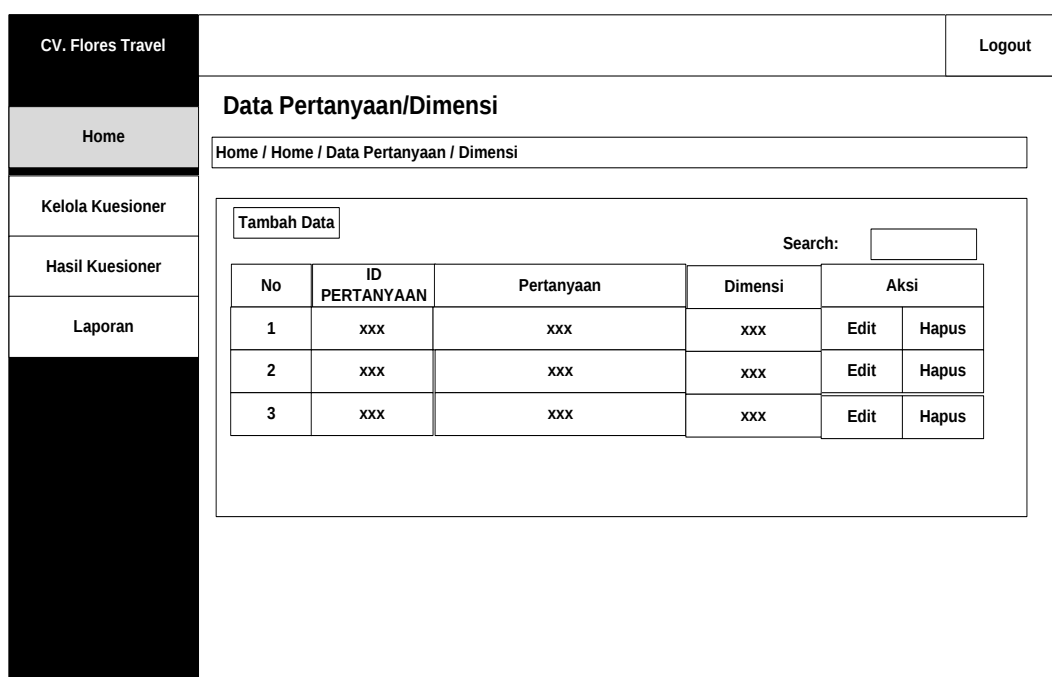
Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman *home admin*. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.30 berikut :



Gambar III.30. Desain *home* admin

5. Desain Data Dimensi / Pertanyaan

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman pertanyaan, pada sistem ini untuk menambah, mengedit, menghapus data pertanyaan. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.31 berikut:



Gambar III.31. Desain Halaman Data Pertanyaan

6. Desain Data Penumpang

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman data responden, pada sistem ini

admin cetak, detail dan menghapus data Responden yang memberikan jawaban dari kuesioner. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.32 berikut:

No	Penumpang	Jenis Kelamin	Alamat	Tanggal Isi	Aksi
1	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak Detail Hapus
2	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak Detail Hapus
3	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak Detail Hapus

Gambar

III.32. Desain Data Penumpang

7. Desain Data Hasil Akhir Perhitungan Metode *Service Quality*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman data Hasil Akhir Perhitungan Metode *Service Quality*. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.33 berikut :

No	Dimensi	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Servqual
1	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
2	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
3	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
Total Rata-Rata			xxx	xxx	xxx

Gambar III.33. Desain Data Hasil Akhir kuesioner