

## **BAB III**

### **ANALISA DAN DESAIN SISTEM**

#### **III.1. Analisis masalah**

Analisis masalah adalah salah satu cara agar suatu penelitian tidak menyimpang jauh dari tujuan semula. Setelah melakukan penelitian, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa masalah dalam penentuan tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Agri First Indonesia yaitu :

1. Belum adanya sebuah aplikasi yang mampu memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Agri First Indonesia.
2. Banyaknya faktor yang mempengaruhi dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Agri First Indonesia.
3. Belum adanya suatu system yang terintegrasi langsung dengan konsumen sebagai harapan agar mempermudah dalam memperoleh suatu informasi barang pada PT. Agri First Indonesia.

##### **III.1.1. Analisis Input**

Analisa masukan (*input*) bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan atau bentuk masukan data yang ada pada sistem berupa form atau dokumen. Analisa dokumen masukan yang di teliti meliputi data-data yang digunakan untuk penilaian kepuasan terhadap pelanggan pada PT. Agri First Indonesia.

Berikut ini merupakan hasil rekapan data kriteria yang digunakan dalam penilaian kepuasan pelanggan pada PT. Agri First Indonesia yang nantinya akan

diajukan kepada responden untuk penilaian kepuasan pelanggan. Adapun kriteria yang digunakan yaitu berupa :

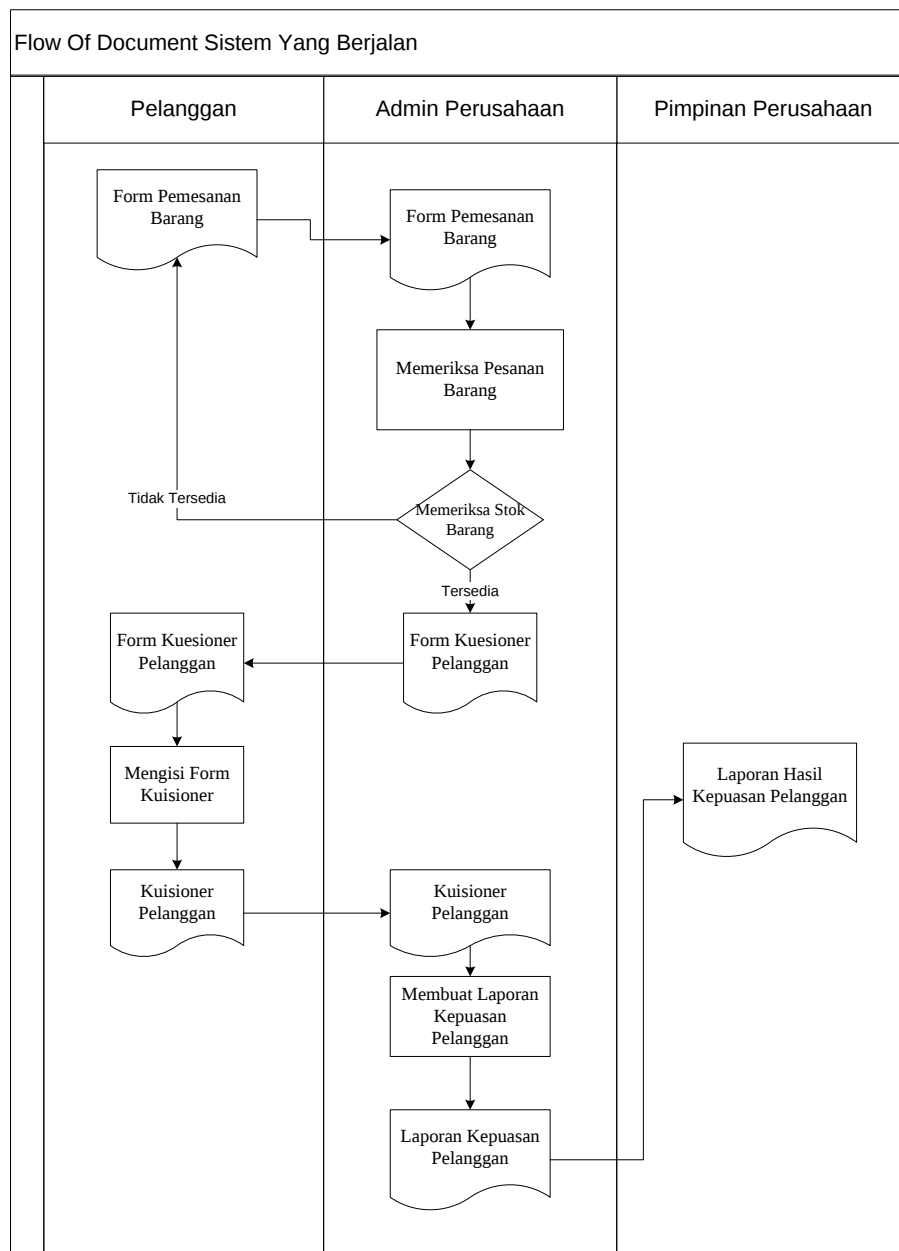
**Tabel III.1. Kriteria Kepuasan Pelanggan**

| No. | Dimensi     | Kriteria                                                    |
|-----|-------------|-------------------------------------------------------------|
| 1   | Bukti Fisik | Lokasi yang mudah dijangkau pelanggan                       |
| 2   |             | Tempat parkir yang luas                                     |
| 3   |             | Kelengkapan fasilitas yang diberikan perusahaan             |
| 4   |             | Kebersihan lingkungan perusahaan                            |
| 5   | Ketanggapan | Sistem pelayanan yang diberikan perusahaan                  |
| 6   |             | Kemudahan pelayanan pembelian barang pelanggan              |
| 7   |             | Kecepatan tindakan karyawan saat keluhan pelanggan          |
| 8   | Kehandalan  | Besarnya harga barang yang dijual                           |
| 9   |             | Respon pihak manajemen mengenai permintaan barang pelanggan |
| 10  |             | Respon pihak manajemen terhadap kritik dan saran pelanggan  |
| 11  |             | Tanggung Jawab dari pihak manajemen                         |
| 12  | Empati      | ketersediaan sarana komunikasi                              |
| 13  |             | Kemudahan dalam pembayaran                                  |
| 14  |             | Kemudahan mendapatkan informasi barang                      |
| 15  | Jaminan     | Kualitas barang yang ada                                    |
| 16  |             | Keamanan lingkungan perusahaan                              |
| 17  |             | Sistem komunikasi yang baik antara pelanggan dan perusahaan |

(Sumber : PT. Agri First Indonesia)

### III.1.2. Analisis Proses

Berdasarkan input yang telah ada maka selanjutnya dilakukan penganalisaan terhadap proses. Proses yang dilakukan sistem yang berjalan di gambarkan pada *Flow of Document* (FOD). Berikut *Flow of Document* (FOD) dalam penilaian kepuasan pelanggan :



**Gambar III.1. Flow Of Document Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan**

*Sumber : PT. Agri First Indonesia*

### III.1.3. Analisis Output

*Output* ataupun keluaran yang akan dihasilkan adalah berupa laporan dan informasi mengenai data kuisiuner pelanggan yang disimpan dalam bentuk Form

arsipan perusahaan. Laporan tersebut yang akan menjadi acuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi dari hasil kepuasan pelanggan pada PT. Agri First Indonesia.

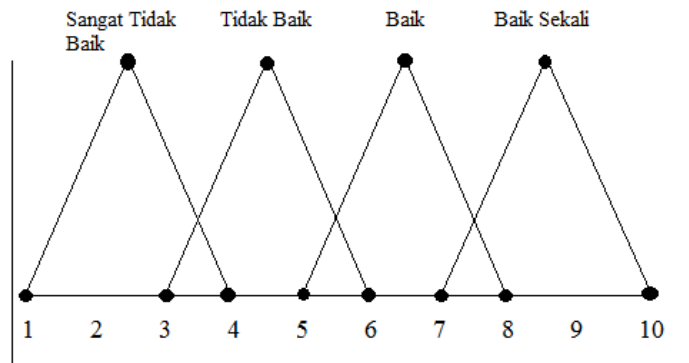
### **III.2. Penerapan Metode *Fuzzy Servqual***

*Service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang nyata, mereka terima/peroleh dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan.

Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan kurang bermutu, apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan maka layanan dikatakan memuaskan.

#### **III.2.1. Mengintegrasikan *Fuzzy - Servqual***

Penentuan *fuzzy set* dilakukan untuk menentukan skor yang harus diberikan oleh responden untuk setiap kriteria yang diajukan dalam kuesioner. Cara penentuannya seperti terlihat pada gambar III.2. Penentuan nilai *Fuzzy Set*, sebagai berikut :



**Gambar III.2 Penentuan Nilai Fuzzy Set**  
*(Sumber : Jurnal TEKNOIF ISSN:2338-2724, 2015)*

Dengan demikian, nilai yang kita gunakan dalam penentuan bobot (skor) yang kita gunakan untuk penghitungan nilai *fuzzyfikasi* adalah :

1. **“Sangat Tidak Baik”** dengan rentang nilai 1, 2, 3, 4.
2. **“Tidak Baik”** dengan rentang nilai 3, 4, 5, 6.
3. **“Baik”** dengan rentang nilai 5, 6, 7, 8.
4. **“Baik Sekali”** dengan nilai 7, 8, 9, 10.

Berikut merupakan hasil penelitian penulis terhadap penilaian kuisisioner pelanggan PT. Agri First Indonesia dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel III.2 Hasil Penilaian Kuisisioner Pelanggan**

| Kode           | K1 | K2 | K3 | K4 | K5 | K6 | K7 | K8 | K9 | K10 | K11 | K12 | K13 | K14 | K15 | K16 | K17 |
|----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Pelanggan ke 1 | 8  | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 8  | 8  | 8  | 8   | 8   | 8   | 8   | 8   | 7   | 8   | 9   |
| Pelanggan ke 2 | 9  | 7  | 8  | 9  | 8  | 9  | 8  | 7  | 9  | 9   | 9   | 9   | 7   | 7   | 7   | 8   | 8   |
| Pelanggan ke 3 | 9  | 8  | 7  | 8  | 9  | 9  | 8  | 9  | 8  | 9   | 8   | 8   | 9   | 9   | 8   | 6   | 8   |
| Pelanggan ke 4 | 9  | 8  | 6  | 5  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8   | 8   | 9   | 8   | 8   | 7   | 8   | 9   |
| Pelanggan ke 5 | 8  | 7  | 7  | 6  | 7  | 9  | 7  | 5  | 9  | 9   | 8   | 8   | 8   | 7   | 7   | 9   | 9   |
| Pelanggan ke 6 | 7  | 7  | 7  | 9  | 9  | 9  | 8  | 8  | 5  | 8   | 9   | 9   | 8   | 7   | 7   | 9   | 9   |
| Pelanggan ke 7 | 8  | 8  | 9  | 8  | 7  | 9  | 9  | 9  | 9  | 5   | 9   | 8   | 7   | 6   | 8   | 8   | 9   |

Kemudian menjumlahkan seluruh subKriteria berdasarkan batas yang telah ditetapkan, berikut hasil penjumlahan subKriteria dapat dilihat pada Tabel III.3. berikut :

**Tabel III.3. Hasil Penjumlahan Subkriteria Kuisisioner Pelanggan**

| Kode              | K1 | K2 | K3 | K4 | K5 | K6 | K7 | K8 | K9 | K10 | K11 | K12 | K13 | K14 | K15 | K16 | K17 |
|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sangat Tidak Baik | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| Tidak Baik        | 0  | 0  | 1  | 2  | 0  | 0  | 0  | 1  | 1  | 1   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   |
| Baik              | 4  | 6  | 4  | 2  | 4  | 1  | 6  | 4  | 3  | 3   | 4   | 4   | 6   | 5   | 7   | 4   | 2   |
| Baik Sekali       | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 6  | 1  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 1   | 1   | 0   | 2   | 5   |

### III.2.2. Penghitungan Nilai Fuzzyfikasi

Dalam menghitung nilai *fuzzyfikasi* kuisisioner, dimana nilai fuzzyfikasi merupakan nilai rata-rata dari nilai c, a, b. perangkingan dari nilai tertinggi ke nilai terendah.

Perhitungan nilai *fuzzyfikasi* data kuesioner dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{batas bawah (c)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

Hasil Fuzzyfikasi dapat dilihat pada Tabel III.4. berikut :

**Tabel III.4. Hasil Fuzzyfikasi Batas Bawah**

| BATAS BAWAH (c)   |            |      |             |           |
|-------------------|------------|------|-------------|-----------|
| Sangat Tidak Baik | Tidak Baik | Baik | Baik Sekali | Rata-rata |
| 0                 | 0          | 20   | 21          | 5.85      |
| 0                 | 0          | 30   | 7           | 5.28      |
| 0                 | 3          | 20   | 14          | 5.57      |
| 0                 | 6          | 10   | 21          | 5.57      |
| 0                 | 0          | 20   | 21          | 5.85      |
| 0                 | 0          | 5    | 42          | 6.71      |

|   |   |    |    |      |
|---|---|----|----|------|
| 0 | 0 | 30 | 7  | 5.28 |
| 0 | 3 | 20 | 14 | 5.28 |
| 0 | 3 | 15 | 21 | 5.57 |
| 0 | 3 | 15 | 21 | 5.57 |
| 0 | 0 | 20 | 21 | 5.85 |
| 0 | 0 | 20 | 21 | 5.85 |
| 0 | 0 | 30 | 7  | 5.28 |
| 0 | 3 | 25 | 7  | 5    |
| 0 | 0 | 35 | 0  | 5    |
| 0 | 3 | 20 | 14 | 5.57 |
| 0 | 0 | 10 | 35 | 6.42 |

$$\text{batas tengah (b)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i1} * n_2 + b_{i2} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

Tabel III.5. Hasil *Fuzzyfikasi* Batas Tengah

| BATAS TENGAH (a)  |            |      |             |           |
|-------------------|------------|------|-------------|-----------|
| Sangat Tidak Baik | Tidak Baik | Baik | Baik Sekali | Rata-rata |
| 0                 | 0          | 26   | 25.5        | 7.35      |
| 0                 | 0          | 39   | 8.5         | 6.78      |
| 0                 | 4.5        | 26   | 17          | 6.78      |
| 0                 | 9          | 13   | 25.5        | 6.78      |
| 0                 | 0          | 26   | 25.5        | 7.35      |
| 0                 | 0          | 6.5  | 51          | 8.21      |
| 0                 | 0          | 39   | 8.5         | 6.78      |
| 0                 | 4.5        | 26   | 17          | 6.78      |
| 0                 | 4.5        | 19.5 | 25.5        | 7.07      |
| 0                 | 4.5        | 19.5 | 25.5        | 7.07      |
| 0                 | 0          | 26   | 25.5        | 7.35      |
| 0                 | 0          | 26   | 25.5        | 7.35      |
| 0                 | 0          | 39   | 8.5         | 6.78      |
| 0                 | 4.5        | 32.5 | 8.5         | 6.5       |
| 0                 | 0          | 45.5 | 0           | 6.5       |
| 0                 | 4.5        | 26   | 17          | 6.78      |
| 0                 | 0          | 13   | 42.5        | 7.92      |

$$\text{batas atas (a)} = \frac{b_{i2} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_{(k-1)} + n_{jk}}$$

Tabel III.6. Hasil *Fuzzyfikasi* Batas Atas

| BATAS ATAS (b)    |            |      |             |           |
|-------------------|------------|------|-------------|-----------|
| Sangat Tidak Baik | Tidak Baik | Baik | Baik Sekali | Rata-rata |
| 0                 | 0          | 32   | 30          | 8.85      |
| 0                 | 0          | 48   | 10          | 8.28      |
| 0                 | 6          | 32   | 20          | 8.28      |
| 0                 | 12         | 16   | 30          | 8.28      |
| 0                 | 0          | 32   | 30          | 8.85      |
| 0                 | 0          | 8    | 60          | 9.71      |
| 0                 | 0          | 48   | 10          | 8.28      |
| 0                 | 6          | 32   | 20          | 8.28      |
| 0                 | 6          | 24   | 30          | 8.57      |
| 0                 | 6          | 24   | 30          | 8.57      |
| 0                 | 0          | 32   | 30          | 8.85      |
| 0                 | 0          | 32   | 30          | 8.85      |
| 0                 | 0          | 48   | 10          | 8.28      |
| 0                 | 6          | 40   | 10          | 8         |
| 0                 | 0          | 56   | 0           | 8         |
| 0                 | 6          | 32   | 20          | 8.28      |
| 0                 | 0          | 16   | 50          | 9.42      |

Keterangan :

$b_i$  = rata-rata nilai fuzzy set peringkat kepentingan

$n$  = jumlah responden

### III.2.3. Hasil Perhitungan *Fuzzyfikasi*

Dari hasil penilaian tabel III.4, III.5 dan III.6 diatas, maka didapatkan hasil perhitungan *defuzzyfikasi* persepsi sebagai berikut :

**Tabel III.7 Hasil Perhitungan *defuzzyfikasi* Pelanggan**

| Kode Kriteria | c    | a    | b    | Defuzzyfikasi |
|---------------|------|------|------|---------------|
| K1            | 5.86 | 7.36 | 8.86 | 8.11          |
| K2            | 5.29 | 6.79 | 8.29 | 7.54          |
| K3            | 5.29 | 6.79 | 8.29 | 7.54          |
| K4            | 5.29 | 6.79 | 8.29 | 7.54          |
| K5            | 5.86 | 7.36 | 8.86 | 8.11          |
| K6            | 6.71 | 8.21 | 9.71 | 8.96          |
| K7            | 5.29 | 6.79 | 8.29 | 7.54          |
| K8            | 5.29 | 6.79 | 8.29 | 7.54          |
| K9            | 5.57 | 7.07 | 8.57 | 7.82          |
| K10           | 5.57 | 7.07 | 8.57 | 7.82          |
| K11           | 5.86 | 7.36 | 8.86 | 8.11          |
| K12           | 5.86 | 7.36 | 8.86 | 8.11          |
| K13           | 5.29 | 6.79 | 8.29 | 7.54          |
| K14           | 5    | 6.5  | 8    | 7.25          |
| K15           | 5    | 6.5  | 8    | 7.25          |
| K16           | 5.29 | 6.79 | 8.29 | 7.54          |
| K17           | 6.43 | 7.93 | 9.43 | 8.68          |

Perangkingan dilakukan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah. untuk hasil perhitungan nilai *fuzzyfikasi* dapat dilihat pada table III.8 dibawah ini :

**Tabel III.8 Hasil Perhitungan *Fuzzyfikasi* Pelanggan**

| Kriteria | SubKriteria                                        | Persepsi | Harapan | GAP   | Rangking   |
|----------|----------------------------------------------------|----------|---------|-------|------------|
| K1       | Lokasi yang mudah dijangkau pelanggan              | 8        | 8.11    | 0.11  | Puas       |
| K2       | Tempat parkir yang luas                            | 8        | 7.54    | -0.46 | Tidak Puas |
| K3       | Kelengkapan fasilitas yang diberikan perusahaan    | 8        | 7.54    | -0.46 | Tidak Puas |
| K4       | Kebersihan lingkungan perusahaan                   | 8        | 7.54    | -0.46 | Tidak Puas |
| K5       | Sistem pelayanan yang diberikan perusahaan         | 8        | 7.54    | 0.11  | Puas       |
| K6       | Kemudahan pelayanan pembelian barang pelanggan     | 8        | 8.96    | 0.96  | Puas       |
| K7       | Kecepatan tindakan karyawan saat keluhan pelanggan | 8        | 7.54    | -0.46 | Tidak Puas |
| K8       | Besarnya harga barang yang dijual                  | 8        | 7.54    | -0.46 | Tidak Puas |

|     |                                                             |   |      |       |            |
|-----|-------------------------------------------------------------|---|------|-------|------------|
| K9  | Respon pihak manajemen mengenai permintaan barang pelanggan | 8 | 7.82 | -0.18 | Tidak Puas |
| K10 | Respon pihak manajemen terhadap kritik dan saran pelanggan  | 8 | 7.82 | -0.18 | Tidak Puas |
| K11 | Tanggung Jawab dari pihak manajemen                         | 8 | 8.11 | 0.11  | Puas       |
| K12 | ketersediaan sarana komunikasi                              | 8 | 8.11 | 0.11  | Puas       |
| K13 | Kemudahan dalam pembayaran                                  | 8 | 7.54 | -0.46 | Tidak Puas |
| K14 | Kemudahan mendapatkan informasi barang                      | 8 | 7.25 | -0.75 | Tidak Puas |
| K15 | Kualitas barang yang ada                                    | 8 | 7.25 | -0.75 | Tidak Puas |
| K16 | Keamanan lingkungan perusahaan                              | 8 | 7.54 | -0.46 | Tidak Puas |
| K17 | Sistem komunikasi yang baik antara pelanggan dan perusahaan | 8 | 8.68 | 0.68  | Puas       |

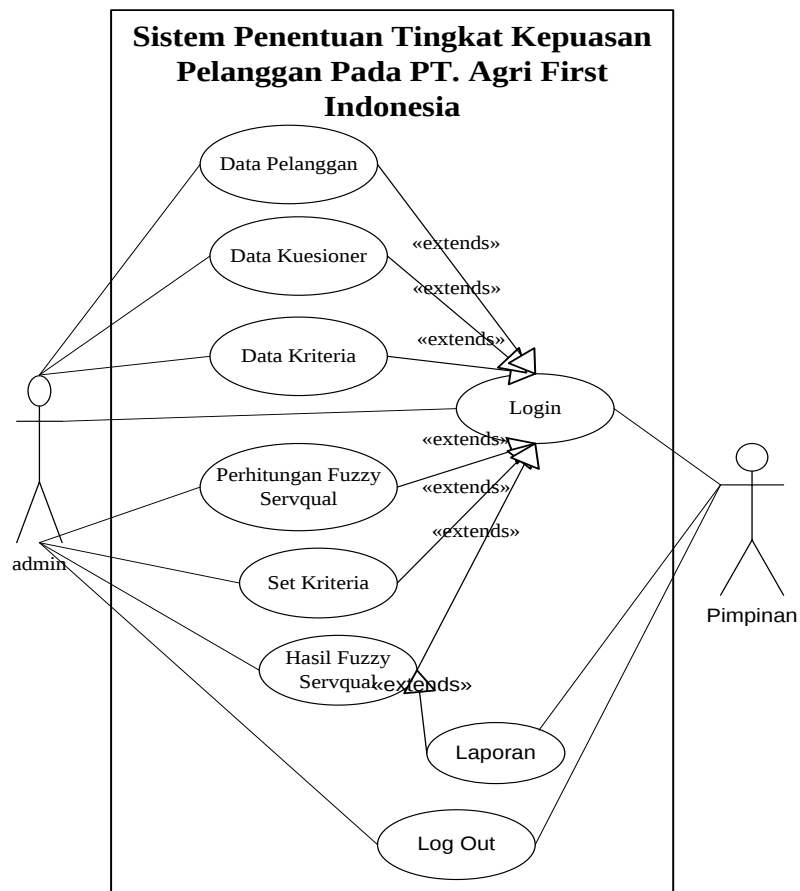
### III.3. Desain Sistem

Desain sistem yang dilakukan menggunakan metode UML (*Unified Modeling Language*). Pada perancangan disain sistem ini terdiri dari beberapa tahap yaitu :

1. Perancangan *Use Case Diagram*.
2. Perancangan *Class Diagram*.
3. Perancangan *Sequence Diagram*.
4. Perancangan *Activity Diagram*.
5. Desain Database

#### III.3.1. Use Case Diagram

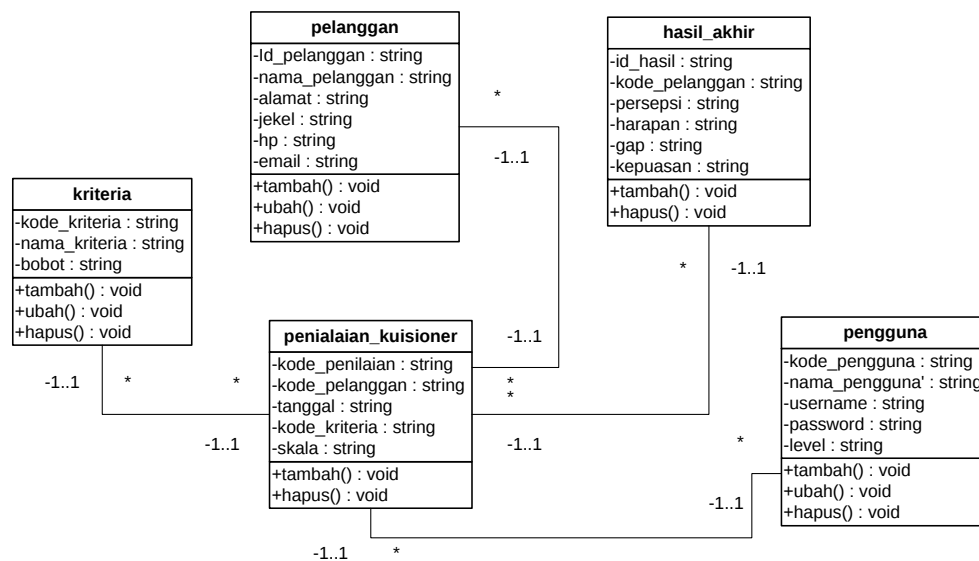
Dalam penyusunan suatu program diperlukan suatu model data yang berbentuk diagram yang dapat menjelaskan suatu alur proses sistem yang akan di bangun. Maka digambarlah suatu bentuk diagram *Use Case* yang dapat dilihat pada gambar III.3.



**Gambar III.3. Use Case Sistem Pendukung Keputusan Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Metode *Fuzzy Servqual***

### III.3.2. *Class Diagram*

*Class Diagram* adalah sebuah spesifikasi yang jika diinstansiasi akan menghasilkan sebuah objek dan merupakan inti dari pengembangan dan desain berorientasi objek. Rancangan kelas-kelas yang akan digunakan pada sistem yang akan dirancang dapat dilihat pada gambar III.4 :



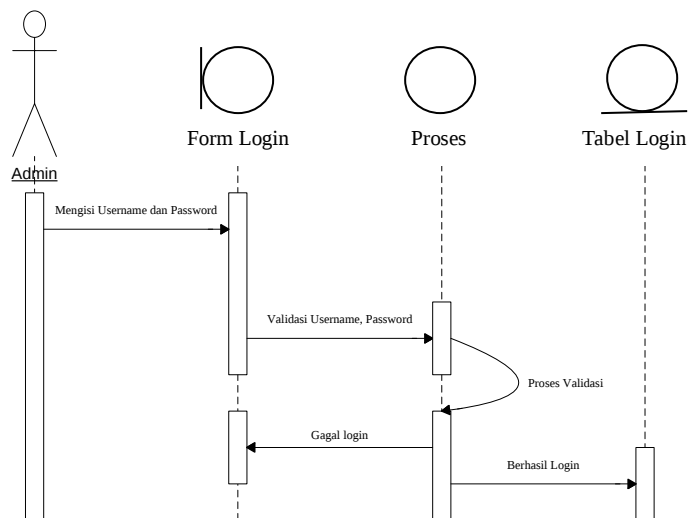
**Gambar III.4. Class Diagram Sistem Pendukung Keputusan Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Metode Fuzzy Servqual**

### III.3.3. Sequence Diagram

Rangkaian kegiatan pada setiap terjadi *event* sistem digambarkan pada *sequence diagram* berikut :

#### III.3.3.1. Sequence Diagram Login

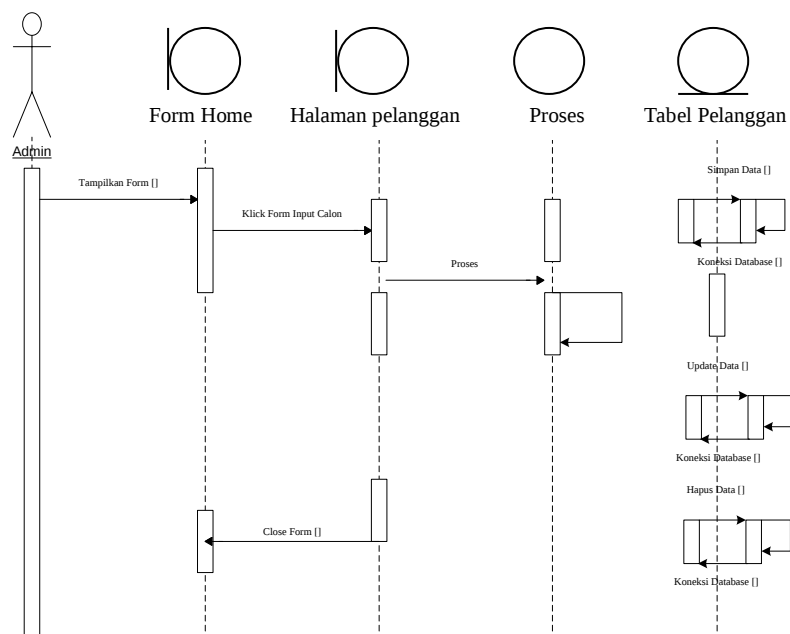
Pengguna melakukan login dengan mengisi username dan password pengguna, kemudian sistem akan memvalidasi username dan password, jika valid maka pengguna akan diteruskan ke form Home Utama.



**Gambar III.5. Sequence Diagram Login**

### III.4.3.2. Sequence Diagram data Pelanggan

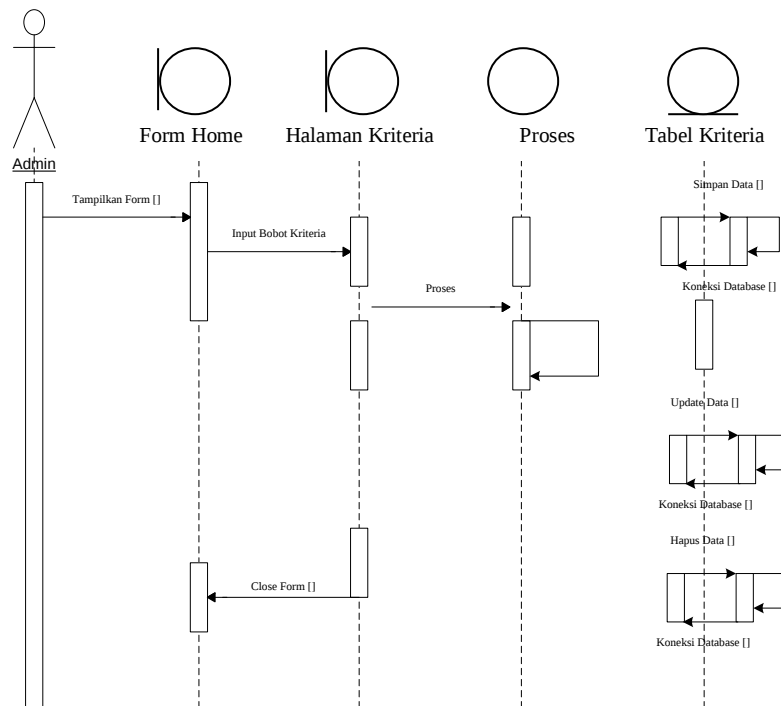
Pengguna melakukan pengolahan data Pelanggan, kemudian sistem akan menyimpan hasil pengolahan data kedalam database, sistem akan menginformasikan hasil pengolahan data Pelanggan kepada pengguna.



**Gambar III.6. Sequence Diagram Pelanggan**

### III.4.3.3. *Sequence Diagram Data Kriteria*

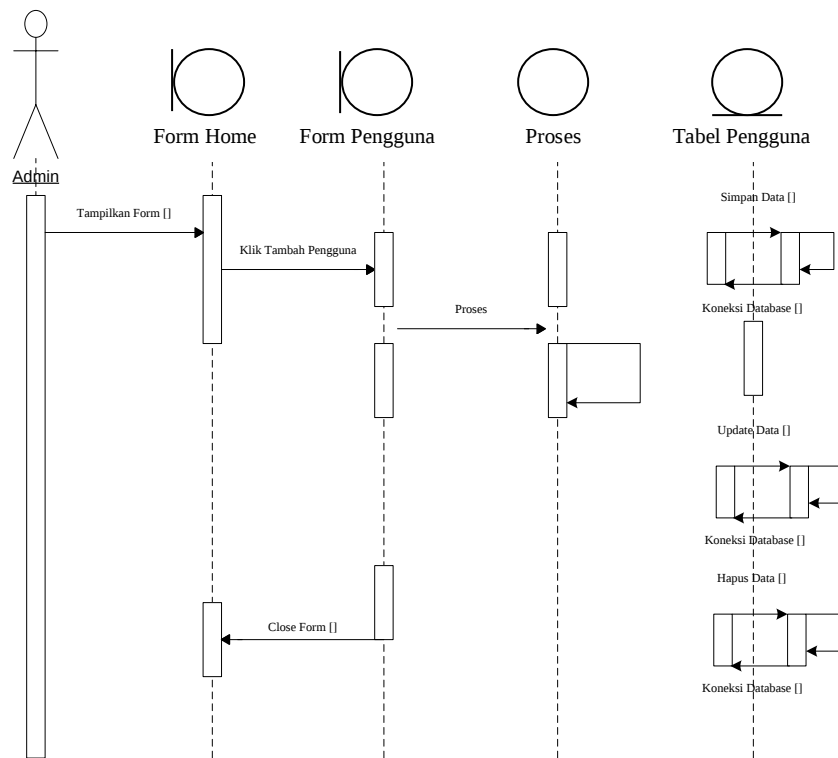
Pengguna melakukan pengolahan data Pelanggan, kemudian sistem akan menyimpan hasil pengolahan data kedalam database, sistem akan menginformasikan hasil pengolahan data Pelanggan kepada pengguna.



**Gambar III.7. *Sequence Diagram Data Kriteria***

### III.4.3.4. *Sequence Diagram Data Pengguna*

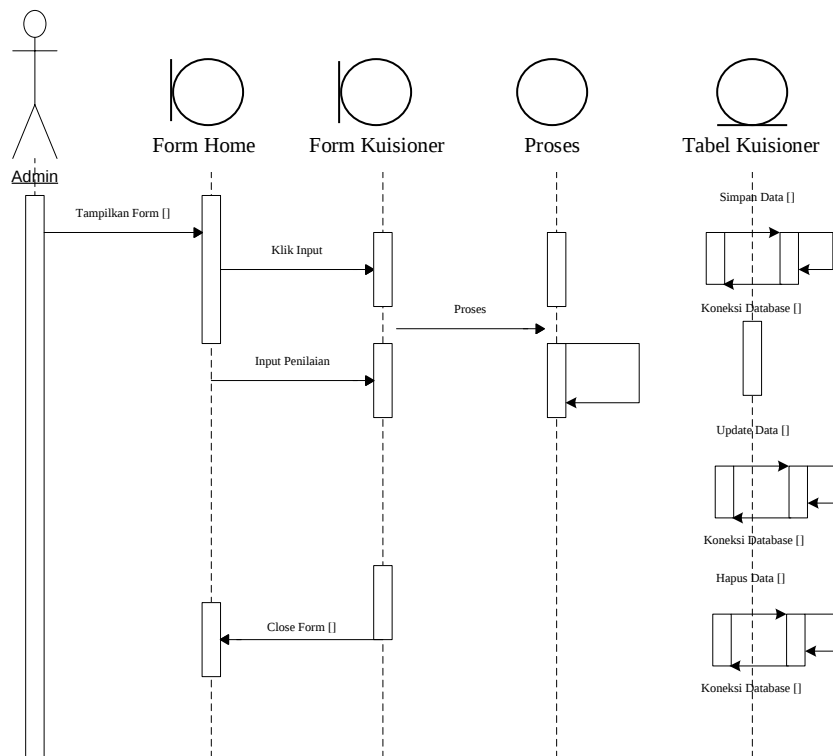
Pengguna melakukan pengolahan data pengguna, kemudian sistem akan menyimpan hasil pengolahan data kedalam database, sistem akan menginformasikan hasil pengolahan data pengguna kepada *pengguna*.



**Gambar III.8. Sequence Diagram Data Pengguna**

#### III.4.3.5. Sequence Diagram Kuisisioner

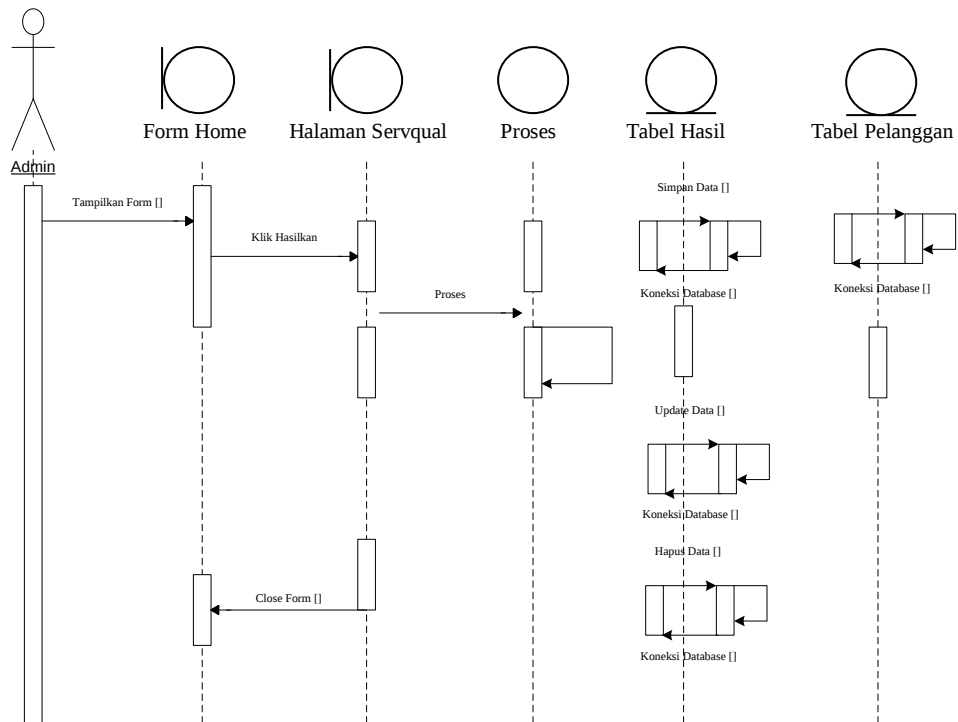
*Pengguna* menginputkan penilaian kuisisioner Pelanggan, pengguna memasukkan nilai-nilai hasil kuisisioner, kemudian sistem akan menyimpan hasil pengolahan data penilaian kedalam database, sistem akan menginformasikan hasil pengolahan data kepada *Pengguna*.



**Gambar III.9. Sequence Diagram Kuisisioner**

#### III.4.3.6. Sequence Diagram Perhitungan Metode *FUZZY SERVQUAL*

Pengguna mengambil data hasil interview, dan klik hasilkan, kemudian sistem akan mengkalkulasi data interview dengan metode *FUZZY SERVQUAL* yang ditetapkan kedalam sistem, hasil perhitungan diinformasikan kepada pengguna, pengguna melakukan penyimpanan data, sistem akan menyimpan hasil perhitungan dan menginformasikan hasil perhitungan kepada pengguna.



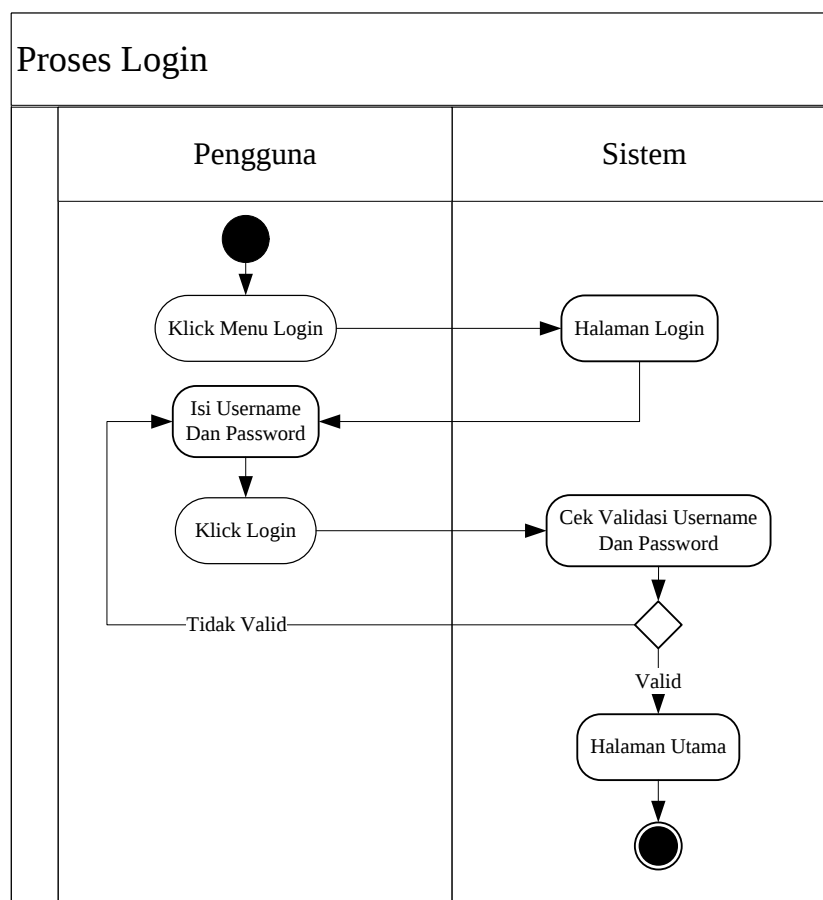
**Gambar III.10. Sequence Diagram Perhitungan Metode *FUZZY SERVQUAL***

### III.3.4. Activity Diagram

Rangkaian kegiatan pada setiap terjadi *event* sistem digambarkan pada *activity* diagram berikut :

#### 1. Activity Diagram Login

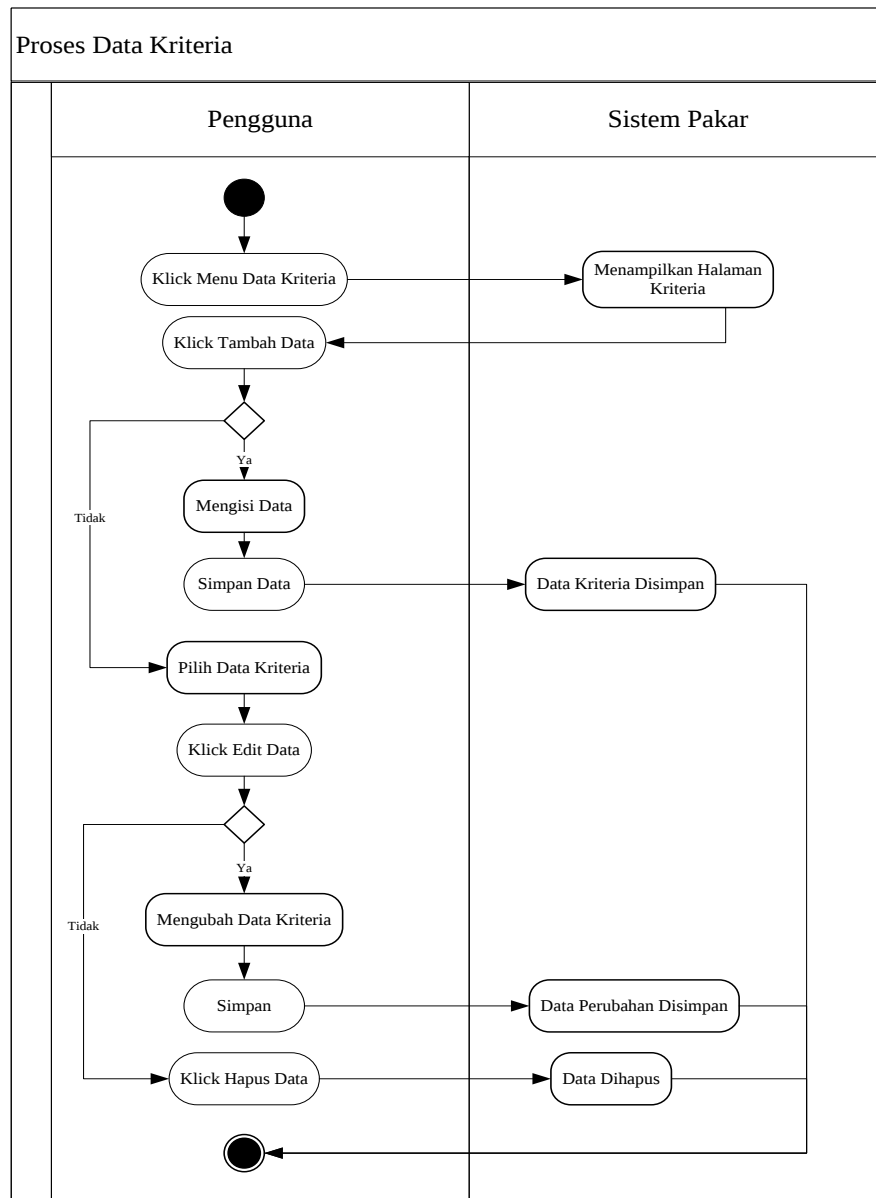
Aktivitas yang dilakukan untuk melakukan login admin dapat dilihat seperti pada gambar III.10 berikut :



**Gambar III.11. Activity Diagram Login**

## 2. Activity Diagram Data Kriteria

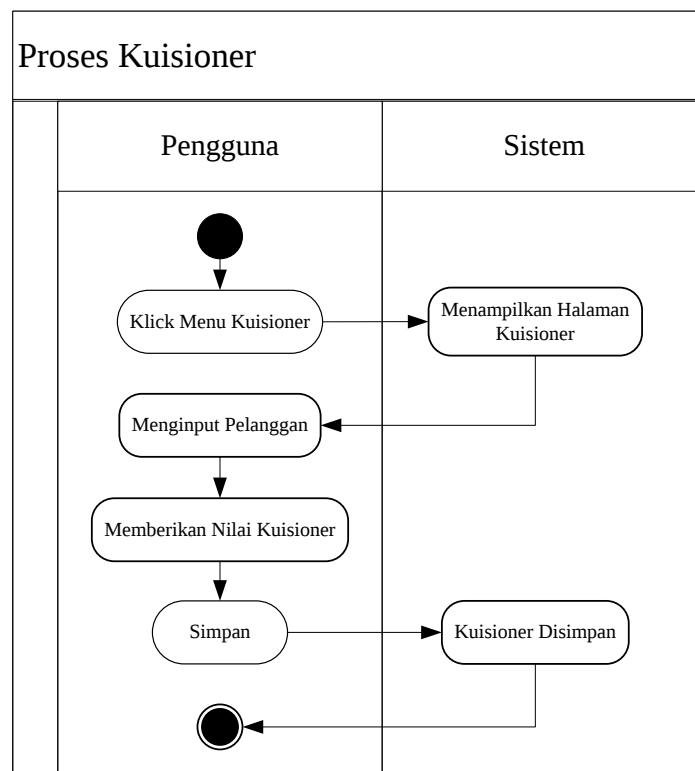
Activity diagram data kriteria dapat dilihat seperti pada gambar berikut :



**Gambar III.12. Activity Diagram Data Kriteria**

### 3. *Activity Diagram* Data Kuisisioner

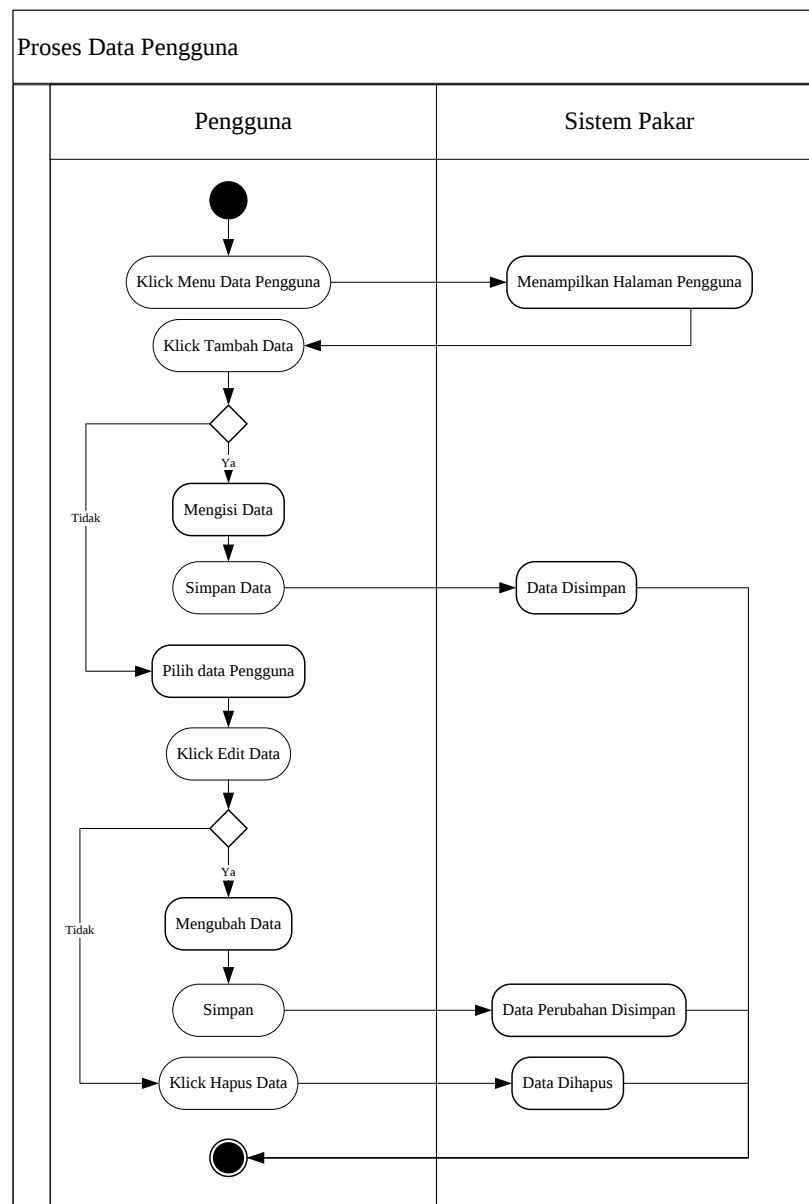
*Activity diagram* Data Kuisisioner dapat dilihat seperti pada gambar III.12 berikut :



**Gambar III.13. *Activity Diagram* Data Kuisisioner**

#### 4. Activity Diagram Data Pengguna

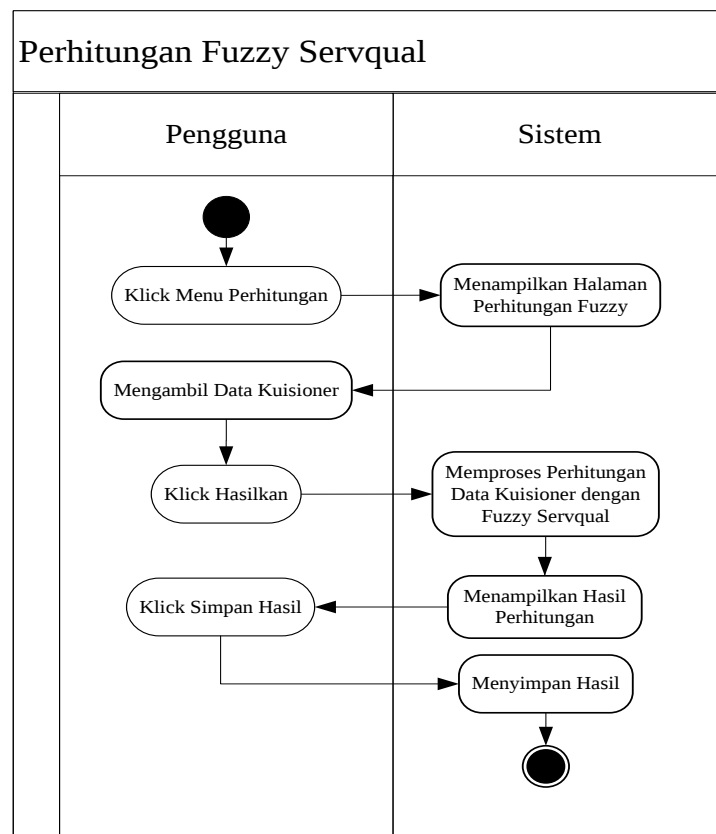
Activity diagram Data Pengguna dapat dilihat seperti pada gambar III.13 berikut :



**Gambar III.14. Activity Diagram Data Pengguna**

### 5. Activity Diagram Perhitungan Fuzzy Servqual

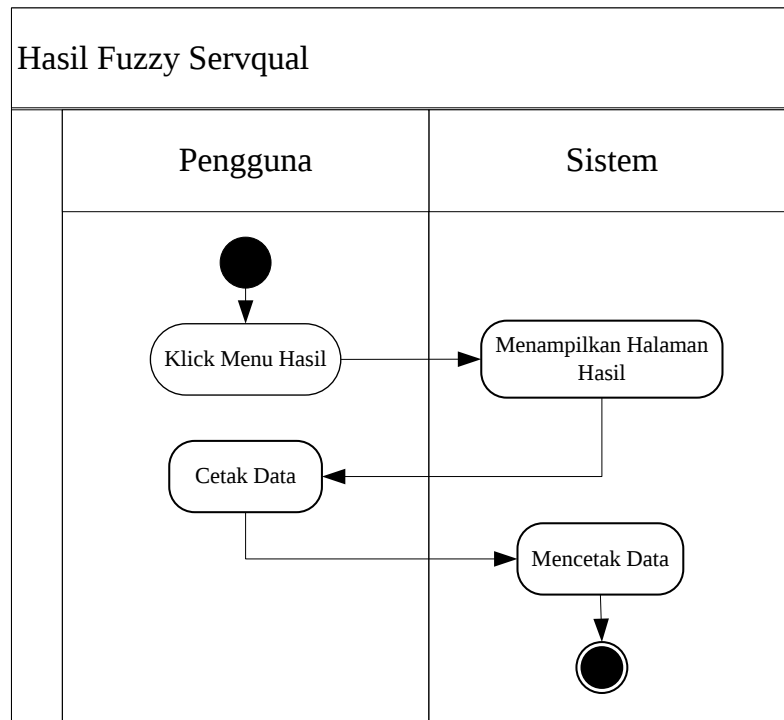
Activity diagram Perhitungan Fuzzy Servqual dapat dilihat seperti pada gambar III.14 berikut :



**Gambar III.15. Activity Diagram Perhitungan Fuzzy Servqual**

## 6. Activity Diagram Hasil

Activity diagram Hasil dapat dilihat seperti pada gambar III.15 berikut :



**Gambar III.16. Activity Diagram Hasil**

## III.3.5. Desain Database

Rangkaian kegiatan pada setiap terjadi *event* sistem digambarkan pada *activity* diagram berikut :

### III.3.5.1. Struktur Tabel

Perancangan struktur tabel adalah perancangan tabel-tabel yang akan digunakan pada database. Tabel-tabel yang terdapat dalam basis data yang digunakan dalam sistem ini adalah :

## 1. Tabel Data Pelanggan

**Tabel III.9. Tabel Data Pelanggan**Nama Tabel = *data\_pelanggan*

| <b>Nama Field</b> | <b>Type Data</b> | <b>Extra</b> | <b>Primary Key</b> |
|-------------------|------------------|--------------|--------------------|
| id_pelanggan      | Int(11)          |              | Yes                |
| nama_pelanggan    | Varchar(200)     |              |                    |
| alamat            | Varchar(230)     |              |                    |
| je_kel            | Varchar(30)      |              |                    |
| hp                | Varchar(14)      |              |                    |
| email             | Varchar(55)      |              |                    |

## 2. Tabel Data Kriteria

**Tabel III.10. Tabel Data Kriteria**Nama Tabel = *data\_kriteria*

| <b>Nama Field</b> | <b>Type Data</b> | <b>Extra</b> | <b>Primary Key</b> |
|-------------------|------------------|--------------|--------------------|
| kode_kriteria     | Int(11)          |              | Yes                |
| nama_kriteria     | Varchar(220)     |              |                    |
| bobot             | Varchar(30)      |              |                    |

## 3. Tabel Data Pengguna

**Tabel III.11. Tabel Data Pengguna**Nama Tabel = *data\_pengguna*

| <b>Nama Field</b> | <b>Type Data</b> | <b>Extra</b> | <b>Primary Key</b> |
|-------------------|------------------|--------------|--------------------|
| kode_pengguna     | Int(11)          |              | Yes                |
| nama_pengguna     | Varchar(200)     |              |                    |
| username          | Varchar(30)      |              |                    |
| password          | Varchar(20)      |              |                    |
| level             | Varchar(12)      |              |                    |

## 4. Tabel Data Penilaian Kuisisioner

**Tabel III.12. Tabel Data Penilaian Kuisisioner**Nama Tabel = *data\_penilaian*

| <b>Nama Field</b> | <b>Type Data</b> | <b>Extra</b> | <b>Primary Key</b> |
|-------------------|------------------|--------------|--------------------|
| kode_penilaian    | Int(11)          |              | Yes                |
| kode_pelanggan    | Int(11)          |              |                    |
| tanggal           | Varchar(20)      |              |                    |
| kode_kriteria     | Varchar(10)      |              |                    |
| Nilai_kuis        | Varchar(20)      |              |                    |
| skala             | Varchar(30)      |              |                    |

## 5. Tabel Data Frekuensi Nilai

**Tabel III.12. Tabel Data Penilaian**Nama Tabel = *data\_tfn*

| <b>Nama Field</b> | <b>Type Data</b> | <b>Extra</b> | <b>Primary Key</b> |
|-------------------|------------------|--------------|--------------------|
| kode_TFN          | Int(11)          |              | Yes                |
| nilai_c           | Varchar(30)      |              |                    |
| nilai_a           | Varchar(30)      |              |                    |
| nilai_b           | Varchar(30)      |              |                    |

## 6. Tabel Data Hasil

**Tabel III.13. Tabel Data Hasil**

Nama Tabel = *data\_hasil*

| <b>Nama Field</b> | <b>Type Data</b> | <b>Extra</b> | <b>Primary Key</b> |
|-------------------|------------------|--------------|--------------------|
| kode_kriteria     | Varchar(30)      |              | Yes                |
| nama_kriteria     | Varchar(300)     |              |                    |
| nilai_C           | Varchar(30)      |              |                    |
| nilai_A           | Varchar(30)      |              |                    |
| nilai_B           | Varchar(30)      |              |                    |
| persepsi          | Varchar(30)      |              |                    |
| harapan           | Varchar(30)      |              |                    |
| gap               | Varchar(30)      |              |                    |
| kepuasan          | Varchar(30)      |              |                    |

### III.4. Desain User Interface

#### III.4.1. Perancangan Login

Perancangan *login* berfungsi untuk verifikasi pengguna yang berhak menggunakan sistem. Adapun rancangan form login dapat dilihat pada gambar III.17 sebagai berikut :

```

graph TD
    subgraph Container
        subgraph FormBox [ ]
            direction TB
            U[username]
            P[password]
            L[Login]
        end
    end
    
```

**Gambar III.17. Tampilan Login**

### III.4.2. Rancangan Home Utama

Rancangan Home Utama berfungsi untuk menampilkan tampilan utama dari user interface. Adapun rancangan Home Utama dapat dilihat pada Gambar III.18. sebagai berikut :

The diagram illustrates the Home Main Interface (HOME UTAMA). It features a sidebar menu on the left with the following items: Data Pelanggan, Kuisisioner, Penilaian, Data Kriteria, Perhitungan Metode, and Hasil. The main content area on the right is labeled HOME UTAMA.

**Gambar III.18. Tampilan Home Utama**

### III.4.3. Rancangan Halaman Data Pelanggan

Adapun rancangan halaman data pelanggan adalah sebagai berikut :

The diagram illustrates the Customer Data Page (Halaman Data Pelanggan). It features a sidebar menu on the left with the following items: Data Pelanggan, Kuisisioner, Penilaian, Data Kriteria, Perhitungan Metode, and Hasil. The main content area on the right is titled 'Halaman Data Pelanggan' and contains a form for adding customer data with fields for Nama, Alamat, and No. HP, and a Simpan button. Below the form is a table labeled 'Tabel Data Pelanggan'.

**Gambar III.19. Tampilan Halaman Data Pelanggan**

#### III.4.4. Rancangan Halaman Kuisisioner

Adapun rancangan Halaman Kuisisioner adalah sebagai berikut :

| HEADER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <div style="margin-bottom: 5px; border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">Data Pelanggan</div> <div style="margin-bottom: 5px; border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">Kuisisioner</div> <div style="margin-bottom: 5px; border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">Penilaian</div> <div style="margin-bottom: 5px; border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">Data Kriteria</div> <div style="margin-bottom: 5px; border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">Perhitungan Metode</div> <div style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">Hasil</div> | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Halaman Kuisisioner</b></p> <p>Nama <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Pengguna <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Kriteria 1</td><td><input type="radio"/>1</td><td><input type="radio"/>2</td><td><input type="radio"/>3</td><td><input type="radio"/>4</td><td><input type="radio"/>5</td><td><input type="radio"/>6</td><td><input type="radio"/>7</td><td><input type="radio"/>8</td><td><input type="radio"/>9</td><td><input type="radio"/>10</td></tr> <tr><td>Kriteria 2</td><td><input type="radio"/>1</td><td><input type="radio"/>2</td><td><input type="radio"/>3</td><td><input type="radio"/>4</td><td><input type="radio"/>5</td><td><input type="radio"/>6</td><td><input type="radio"/>7</td><td><input type="radio"/>8</td><td><input type="radio"/>9</td><td><input type="radio"/>10</td></tr> <tr><td>Kriteria 3</td><td><input type="radio"/>1</td><td><input type="radio"/>2</td><td><input type="radio"/>3</td><td><input type="radio"/>4</td><td><input type="radio"/>5</td><td><input type="radio"/>6</td><td><input type="radio"/>7</td><td><input type="radio"/>8</td><td><input type="radio"/>9</td><td><input type="radio"/>10</td></tr> <tr><td>Kriteria 4</td><td><input type="radio"/>1</td><td><input type="radio"/>2</td><td><input type="radio"/>3</td><td><input type="radio"/>4</td><td><input type="radio"/>5</td><td><input type="radio"/>6</td><td><input type="radio"/>7</td><td><input type="radio"/>8</td><td><input type="radio"/>9</td><td><input type="radio"/>10</td></tr> <tr><td>Kriteria 5</td><td><input type="radio"/>1</td><td><input type="radio"/>2</td><td><input type="radio"/>3</td><td><input type="radio"/>4</td><td><input type="radio"/>5</td><td><input type="radio"/>6</td><td><input type="radio"/>7</td><td><input type="radio"/>8</td><td><input type="radio"/>9</td><td><input type="radio"/>10</td></tr> <tr><td>Kriteria 6</td><td><input type="radio"/>1</td><td><input type="radio"/>2</td><td><input type="radio"/>3</td><td><input type="radio"/>4</td><td><input type="radio"/>5</td><td><input type="radio"/>6</td><td><input type="radio"/>7</td><td><input type="radio"/>8</td><td><input type="radio"/>9</td><td><input type="radio"/>10</td></tr> <tr><td>Kriteria 7</td><td><input type="radio"/>1</td><td><input type="radio"/>2</td><td><input type="radio"/>3</td><td><input type="radio"/>4</td><td><input type="radio"/>5</td><td><input type="radio"/>6</td><td><input type="radio"/>7</td><td><input type="radio"/>8</td><td><input type="radio"/>9</td><td><input type="radio"/>10</td></tr> <tr><td>Kriteria 8</td><td><input type="radio"/>1</td><td><input type="radio"/>2</td><td><input type="radio"/>3</td><td><input type="radio"/>4</td><td><input type="radio"/>5</td><td><input type="radio"/>6</td><td><input type="radio"/>7</td><td><input type="radio"/>8</td><td><input type="radio"/>9</td><td><input type="radio"/>10</td></tr> </table> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;"> <input style="border: none; border-top: 1px solid black; padding: 2px 10px;" type="button" value="Simpan"/> </div> </div> | Kriteria 1              | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8  | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 | Kriteria 2 | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 | Kriteria 3 | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 | Kriteria 4 | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 | Kriteria 5 | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 | Kriteria 6 | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 | Kriteria 7 | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 | Kriteria 8 | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 |
| Kriteria 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="radio"/> 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |
| Kriteria 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="radio"/> 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |
| Kriteria 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="radio"/> 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |
| Kriteria 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="radio"/> 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |
| Kriteria 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="radio"/> 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |
| Kriteria 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="radio"/> 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |
| Kriteria 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="radio"/> 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |
| Kriteria 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="radio"/> 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 6 | <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |            |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                          |

**Gambar III.20. Tampilan Halaman Kuisisioner**

#### III.4.5. Rancangan Halaman Data Kriteria

Adapun rancangan Halaman Data Kriteria adalah sebagai berikut :

| HEADER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div style="margin-bottom: 5px; border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">Data Pelanggan</div> <div style="margin-bottom: 5px; border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">Kuisisioner</div> <div style="margin-bottom: 5px; border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">Penilaian</div> <div style="margin-bottom: 5px; border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">Data Kriteria</div> <div style="margin-bottom: 5px; border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">Perhitungan Metode</div> <div style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">Hasil</div> | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Halaman Data Kriteria</b></p> <p>Kode <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Kriteria <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Bobot <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-top: 10px; text-align: center; vertical-align: middle; padding: 20px;"> <p><b>Tabel Data Kriteria</b></p> </div> </div> |

**Gambar III.21. Tampilan Halaman Data Kriteria**

#### III.4.6. Rancangan Halaman Perhitungan Metode

Adapun rancangan Halaman Perhitungan Metode adalah sebagai berikut :

| HEADER                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>Data Pelanggan</div> <div>Kuisisioner</div> <div>Penilaian</div> <div>Data Kriteria</div> <div>Perhitungan Metode</div> <div>Hasil</div> | <div> <b>Halaman Perhitungan Metode</b><br/>           Pilih Tanggal <input type="text"/> <div>Hasil</div> </div> <div> <div>Tabel Data Hasil Perhitungan dengan Metode Servqual</div> </div> |

**Gambar III.22. Tampilan Halaman Perhitungan Metode**

#### III.4.7. Rancangan Halaman Hasil

Adapun rancangan Halaman Hasil adalah sebagai berikut :

| HEADER                                                                                                                                        |                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>Data Pelanggan</div> <div>Kuisisioner</div> <div>Penilaian</div> <div>Data Kriteria</div> <div>Perhitungan Metode</div> <div>Hasil</div> | <div> <b>Halaman Hasil Rekomendasi Sistem</b> </div> <div> <div>Tabel Hasil Rekomendasi</div> </div> <div> <div>Cetak</div> </div> |

**Gambar III.23. Tampilan Halaman Hasil**