

BAB III

ANALISA DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisa Masalah

Saat ini pihak Boss Cafe belum pernah melakukan *survey* atau penelitian sebelumnya mengenai respon pelanggan terhadap segala Kriteria yang ditawarkan mulai dari makanan dan minuman, pelayanan hingga lokasi. Respon yang dimaksud adalah apakah pelanggan puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa orang yang pernah mengunjungi Boss Cafe diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, Boss Cafe juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan serta kesetiaan pengunjung terhadap Boss Cafe. Oleh karena itu, pihak Boss Cafe harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Boss Cafe sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas layanan kinerja karyawan. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh pelanggan Boss Cafe secara *online*. Dan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* yang akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, sehingga Boss Cafe dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi daya minat pelanggan dan mempertahankan usaha *Cafeshop* dalam jangka panjang.

III.2. Penerapan Metode

Setelah melihat permasalahan diatas, maka peneliti mencoba menerapkan metode *Importance Performance Analysis* membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner dan digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelayanan, sehingga dapat dilakukan penilaian kepuasan pelanggan pada Boss Cafe.

III.2.1. Studi Kasus

Boss Cafe ingin mengetahui tingkat kepuasan pelayanan terhadap pelanggan, dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* agar membantu Boss Cafe dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Kriteria *importance Performance Analysis*, yaitu *Realibility* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Tangible* (Bukti Langsung), *Empathy* (Empati). Melakukan penyebaran kuesioner yang dibuat oleh penulis terdiri dari 5 pertanyaan dan dibagikan kepada 60 pelanggan pada Boss Cafe.

1. Data Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS PELANGGAN

Nama :
Alamat :
Umur :
Tanggal isi kuesioner :

Berikan tanda Cekli (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.
Keterangan pilihan jawaban :

- STP : Sangat Tidak Puas (1)
- TP : Tidak Puas (2)
- CP : Cukup Puas (4)
- P : Puas (3)
- SP : sangat Puas (5)

Tabel III.1. Data Pertanyaan Kuesioner

Kriteria	No	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
Realibility / Kehandalan	1	Harga makanan dan minuman di Boss Cafe sangat terjangkau bagi konsumen										
	2	Harga disetiap menu dan makanan di Boss Cafe sangat sesuai dengan porsi yang disajikan										

Assurance / Jaminan	3	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian dalam memasak dan meracik kopi											
	4	Ruangan yang nyaman difasilitasi kipas angin, misic, meja dan kursi											
Responsiveness / Daya Tanggap	5	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan											
	6	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan											
Tangible / Bukti Langsung	7	Boss Cafe memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan merasa nyaman											
	8	Lokasi Boss Cafe yang strategis sehingga dapat di jangkau oleh pelanggan											
Empati / Empati	9	Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah											
	10	Lebih memprioritaskan keamanan makanan dan minuman terhindar dari kerusakan											

2. Data Pelanggan

Tabel III.2. Data Pelanggan

No	Nama	Alamat	Usia	Tanggal Isi Kuesioner
1	Thoriq Alfarizi	Jl. Bhayangkara	24 Tahun	05 – 11 – 2022
2	Syaqinah	Jl.Durung	25 Tahun	05 – 11 – 2022
3	Wahidin	Jl. Durung	25 Tahun	06 – 11 – 2022
4	Salsabila	Jl. Bhayangkara	23 Tahun	05 – 11 – 2022
5	Rifaldi Fatah	Jl. Gatot Subroto	23 Tahun	06 – 11 – 2022
6	Syarifah	Jl. Ayahanda	24 Tahun	07 – 11 – 2022
7	Ruben Hakim	Jl. Tempuling	24 Tahun	05 – 11 – 2022
8	Putri Sakinah	Jl. Tempuling	23 Tahun	07 – 11 – 2022
9	Wahiddin	Jl. Bhayangkara	23 Tahun	05 – 11 – 2022
10	Laura Sembiring	Jl. Bilal	24 Tahun	06 – 11 – 2022
11	Wahyu Dinata	Jl.Gatot Subroto	24 Tahun	06 – 11 – 2022
12	Zidan Muhiddin	Jl. Karya	24 Tahun	08 – 11 – 2022
13	Intan Purnama Sari	Jl. Kapten Muslim	22 Tahun	09 – 11 – 2022
14	Jay	Jl. Gajah Mada	24 Tahun	06 – 11 – 2022
15	Syarinah	Jl. Bhayangkara	24 Tahun	06 – 11 – 2022
16	Beni Syahputra	Jl. Tempuling	27 Tahun	06 – 11 – 2022
17	Zaenal Arifin	Jl. Pembangunan	25 Tahun	07 – 11 – 2022
18	Syakir Daulay	Jl. Kapten Sumarsono	27 Tahun	07 – 11 – 2022
19	Bayu Firdaus	Jl. Pembangunan	20 Tahun	07 – 11 – 2022
20	Yusman Laila	Jl. Karya	23 Tahun	06 – 11 – 2022
21	Eko Siswanto	Jl. Bilal	24 Tahun	08 – 11 – 2022

22	Wawan kurniawan	Jl. Bhayangkara	26 Tahun	08 – 11 – 2022
23	Bagus Firmnawan	Jl. Bhayangkara	25 Tahun	07 – 11 – 2022
24	Firman Setiawan	Jl. Pancing	22 Tahun	06 – 11 – 2022
25	Vina Hariyati	Jl. Bilal	22 Tahun	06 – 11 – 2022
26	Putri Indrawan	Jl. Bilal	25 Tahun	07 – 11 – 2022
27	Dimas Ahmad	Jl. Tempuling	20 Tahun	06 – 11 – 2022
28	Zaki Alfali	Jl. Bilal	27 Tahun	09 – 11 – 2022
29	Irwan	Jl. Kampung Bahari	28 Tahun	09 – 11 – 2022
30	Andi	Jl. Tembung	24 Tahun	07 – 11 – 2022
31	Joko	Jl. Bilal	22 Tahun	08 – 11 – 2022
32	Fandi	Jl. Bhayangkara	18 Tahun	06 – 11 – 2022
33	Aliyah Syahputri	Jl. Bilal	20 Tahun	08 – 11 – 2022
34	Putri Kusuma	Jl. Bhayangkara	22 Tahun	08 – 11 – 2022
35	Maya	Jl. Bilal	22 Tahun	08 – 11 – 2022
36	Anisa Lubis	Jl. Bhayangkara	22 Tahun	09 – 11 – 2022
37	Dian Sastra Dewi	Jl. Bhayangkara	20 Tahun	08 – 11 – 2022
38	Ayu Lestari	Jl. Bilal	20 Tahun	09 – 11 – 2022
39	Permata Sari	Jl. Bahayangkara	23 Tahun	09 – 11 – 2022
40	Sela	Jl. Bilal	20 Tahun	09 – 11 – 2022
41	Tasya	Jl. Bilal	22 Tahun	08 – 11 – 2022
42	Nadya	Jl. Bahyangkara	20 Tahun	09 – 11 – 2022
43	Lisa	Jl. Bilal	23 Tahun	09 – 11 – 2022
44	Zeni Florensa	Jl. Tempuling	23 Tahun	09 – 11 – 2022
45	Putri Kinanti	Jl. Bilal	23 Tahun	09 – 11 – 2022
46	Tia Purnama Sari	Jl. Bhayangkara	23 Tahun	09 – 11 – 2022
47	Ira Oktavia	Jl. Bhayangkara	22 Tahun	08 – 11 – 2022
48	Desi Puspita	Jl. Bilal	23 Tahun	07 – 11 – 2022
49	Dina Anisa	Jl. Tempuling	23 Tahun	08 – 11 – 2022
50	Nisa Hardiyanti	Jl. Bilal	20 Tahun	06 – 11 – 2022
51	Kiki Syahputri	Jl. Tempuling	23 Tahun	08 – 11 – 2022
52	Tia Silviana	Jl. Bhayangkara	20 Tahun	09 – 11 – 2022
53	Setiawan	Jl. Bhayangkara	22 Tahun	09 – 11 – 2022
54	Mawar Dewi	Jl. Bilal	23 Tahun	06 – 11 – 2022
55	Joshua Passaribu	Jl. Tempuling	22 Tahun	07 – 11 – 2022
56	Bagas Permadi	Jl. Bhayangkara	22 Tahun	07 – 11 – 2022
57	Rio Supriadi	Jl. Bilal	23 Tahun	09 – 11 – 2022
58	Agus Bambang	Jl. Bilal	24 Tahun	08 – 11 – 2022
59	Suryanto	Jl. Bilal	22 Tahun	09 – 11 – 2022
60	Tukiman	Jl. Bhayangkara	22 Tahun	09 – 11 – 2022

3. Hasil Pengisian Kuesioner

Isi dari tabel merupakan banyaknya jumlah pelanggan Boss Cafe yang mengisi kuesioner.

Tabel III.3. Hasil Pengisian Kuesioner

Kriteria	No	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
Realibility / Kehandalan	1	Harga makanan dan minuman di Boss coffee sangat terjangkau bagi konsumen	1	3	32	9	15	0	2	32	17	9
	2	Harga disetiap menu dan makanan di Boss coffee sangat sesuai dengan porsi yang disajikan	1	1	12	42	4	1	1	30	24	3
Assurance / Jaminan	3	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian dalam memasak dan meracik kopi	0	2	17	19	22	0	1	19	17	23
	4	Ruangan yang nyaman difasilitasi kipas angin, misic, meja dan kursi	0	3	18	29	10	0	1	35	17	7
Responsiveness / Daya Tanggap	5	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan	1	2	22	27	8	0	2	32	15	11
	6	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan	1	2	16	32	9	0	3	23	26	8
Tangible / Bukti Langsung	7	Boss Coffee memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan merasa nyaman	2	9	20	18	11	2	2	32	10	14
	8	Lokasi Boss Coffee yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh pelanggan	2	2	18	34	4	0	1	27	27	5
Empati / Empati	9	Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	1	0	20	25	14	0	1	33	11	15
	10	Lebih memprioritaskan keamanan makanan dan minuman terhindar dari kerusakan	2	1	17	34	6	0	2	28	27	3

4. Tingkat Kepuasan

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat Kepuasan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

a. Menghitung nilai kinerja dan harapan

Kinerja (X) = $((5*SP)+(4*P)+(3*CP)+(2*TP)+(1*STP))$ / jumlah pengisi kuesioner

Harapan (Y) = $((5*SP)+(4*P)+(3*CP)+(2*TP)+(1*STP))$ / jumlah pengisi kuesioner

b. Tingkat Kepuasan

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

5. Perhitungan nilai kinerja dan harapan

Perhitungan tiap kriteria *Importance Performance Analysis* (IPA) :

1. Realibility / Kehandalan

- a. Harga makanan dan minuman di Boss Cafe sangat terjangkau bagi konsumen

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((5*15) + (4*9) + (3*32) + (2*3) + (1*1)) / 60 \\ &= (75 + 36 + 96 + 6 + 1) / 60 \\ &= 3,57\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((5*9) + (4*17) + (3*32) + (2*2) + (1*0)) / 60 \\ &= (45 + 68 + 96 + 4 + 0) / 60 \\ &= 3,55\end{aligned}$$

- b. Harga disetiap menu dan makanan di Boss Cafe sangat sesuai dengan porsi yang disajikan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((5*4) + (4*42) + (3*12) + (2*1) + (1*1)) / 60 \\ &= (20 + 168 + 36 + 2 + 1) / 60 \\ &= 3,78\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((5*3) + (4*24) + (3*30) + (2*2) + (1*1)) / 60 \\ &= (15 + 96 + 90 + 4 + 1) / 60 \\ &= 4,43\end{aligned}$$

2. Assurance / Jaminan

- a. Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian dalam memasak dan meracik kopi

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((5*22) + (4*19) + (3*17) + (2*2) + (1*0)) / 60 \\ &= (110 + 76 + 51 + 4 + 0) / 60 \\ &= 4,02\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((5*23) + (4*17) + (3*19) + (2*1) + (1*0)) / 60 \\ &= (115 + 68 + 57 + 2 + 0) / 60 \\ &= 4,03\end{aligned}$$

- b. Ruangan yang nyaman difasilitasi kipas angin, misic, meja dan kursi

$$\text{Kinerja (X)} = ((5*10) + (4*29) + (3*18) + (2*3) + (1*0)) / 60$$

$$= (50 + 116 + 54 + 6 + 0) / 60$$

$$= 3,77$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((5*7) + (4*17) + (3*35) + (2*1) + (1*0)) / 60$$

$$= (35 + 68 + 105 + 2 + 0) / 60$$

$$= 3,50$$

3. *Responsiveness* / Daya Tanggap

a. Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan

$$\text{Kinerja (X)} = ((5*8) + (4*27) + (3*22) + (2*2) + (1*1)) / 60$$

$$= (40 + 108 + 66 + 4 + 1) / 60$$

$$= 3,65$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((5*11) + (4*15) + (3*32) + (2*2) + (1*0)) / 60$$

$$= (55 + 60 + 96 + 4 + 0) / 60$$

$$= 3,58$$

b. Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan

$$\text{Kinerja (X)} = ((5*9) + (4*32) + (3*16) + (2*2) + (1*1)) / 60$$

$$= (45 + 128 + 48 + 4 + 1) / 60$$

$$= 3,77$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((5*8) + (4*26) + (3*23) + (2*3) + (1*0)) / 60$$

$$= (40 + 104 + 69 + 6 + 0) / 60$$

$$= 3,65$$

4. *Tangible* / Bukti Langsung

a. Boss Cafe memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan merasa nyaman

$$\text{Kinerja (X)} = ((5*11) + (4*18) + (3*20) + (2*9) + (1*2)) / 60$$

$$= (55 + 72 + 60 + 18 + 2) / 60$$

$$= 3,45$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((5*14) + (4*10) + (3*32) + (2*2) + (1*2)) / 60 \\
 &= (70 + 40 + 96 + 4 + 2) / 60 \\
 &= 3,53
 \end{aligned}$$

- b. Lokasi Boss Cafe yang strategis sehingga dapat di jangkau oleh pelanggan

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((5*4) + (4*34) + (3*18) + (2*2) + (1*2)) / 60 \\
 &= (20 + 136 + 54 + 4 + 2) / 60 \\
 &= 3,60
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((5*5) + (4*27) + (3*27) + (2*1) + (1*0)) / 60 \\
 &= (25 + 108 + 81 + 2 + 0) / 60 \\
 &= 3,60
 \end{aligned}$$

5. *Empathy* / Empati

- a. Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((5*14) + (4*25) + (3*20) + (2*0) + (1*1)) / 60 \\
 &= (70 + 100 + 60 + 0 + 1) / 60 \\
 &= 3,85
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((5*15) + (4*11) + (3*33) + (2*1) + (1*0)) / 60 \\
 &= (75 + 44 + 99 + 2 + 0) / 60 \\
 &= 3,67
 \end{aligned}$$

- b. Lebih memioritaskan keamanan makanan dan minuman terhindar dari kerusakan

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((5*6) + (4*34) + (3*17) + (2*1) + (1*2)) / 60 \\
 &= (30 + 136 + 51 + 2 + 2) / 60 \\
 &= 3,68
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((5*3) + (4*27) + (3*28) + (2*2) + (1*0)) / 60 \\
 &= (15 + 108 + 84 + 4 + 0) / 60 \\
 &= 3,52
 \end{aligned}$$

6. Menghitung nilai tingkat kepuasan

Setelah perhitungan nilai Kinerja dan Harapan maka akan dilakukan perhitungan nilai tingkat Kepuasan untuk menentukan tingkat kepuasan pelayanan dengan harapan pelanggan.

Menghitung Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y)) * 100%

1. *Realibility* / Kehandalan

- a. Harga makanan dan minuman di Boss Cafe sangat terjangkau bagi konsumen

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

$$= 3,57 / 3,55$$

$$= 1,01 \%$$

- b. Harga disetiap menu dan makanan di Boss Cafe sangat sesuai dengan porsi yang disajikan

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

$$= 3,78 / 3,43$$

$$= 1,10 \%$$

2. *Assurance* / Jaminan

- a. Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian dalam memasak dan meracik kopi

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

$$= 4,02 / 4,03$$

$$= 1,00 \%$$

- b. Ruangan yang nyaman difasilitasi kipas angin, misic, meja dan kursi

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

$$= 3,77 / 3,50$$

$$= 1,08 \%$$

3. *Responsiveness* / Daya Tanggap

- a. Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan

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

$$= 3,65 / 3,58$$

$$= 1,02 \%$$

- b. Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan

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

$$= 3,77 / 3,65$$

$$= 1,03 \%$$

4. *Tangible* / Bukti Langsung

- a. Boss Cafe memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan merasa nyaman

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

$$= 3,45 / 3,53$$

$$= 0,98 \%$$

- b. Lokasi Boss Cafe yang strategis sehingga dapat di jangkau oleh pelanggan

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

$$= 3,60 / 3,60$$

$$= 1,00 \%$$

5. *Empathy* / Empati

- a. Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah

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

$$= 3,85 / 3,67$$

$$= 1,05\%$$

- b. Lebih memprioritaskan keamanan makanan dan minuman terhindar dari kerusakan

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

$$= 3,68 / 3,52$$

$$= 1,05 \%$$

Keterangan :

Puas : Tingkat kepuasan > 1

Tidak Puas : Tingkat Kepuasan < 1

Tabel III.4. Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Kriteria	No	Pertanyaan	Kinerja			
			Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	GAP
<i>Realibility /</i> Kehandalan	1	Harga makanan dan minuman di Boss Cafe sangat terjangkau bagi konsumen	3.57	3.55	1.01	0.02
	2	Harga disetiap menu dan makanan di Boss Cafe sangat sesuai dengan porsi yang disajikan	3.78	3.43	1.10	0.35
<i>Assurance /</i> Jaminan	3	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian dalam memasak dan meracik kopi	4.02	4.03	1.00	-0.01
	4	Ruangan yang nyaman difasilitasi kipas angin, misic, meja dan kursi	3.77	3.50	1.08	0.27
<i>Responsiveness /</i> Daya Tanggap	5	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan	3.65	3.58	1.02	0.07
	6	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan	3.77	3.65	1.03	0,12
<i>Tangible /</i> Bukti Langsung	7	Boss Coffee memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan merasa nyaman	3.45	3.53	0.98	-0,08
	8	Lokasi Boss Coffee yang strategis sehingga dapat di jangkau oleh pelanggan	3.60	3.60	1.00	0
<i>Empati /</i> Empati	9	Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	3.85	3.67	1.05	0,18
	10	Lebih memioritaskan keamanan makanan dan minuman terhindar dari kerusakan	3.68	3.52	1.05	-0,16
NILAI TOTAL			3.71	3.61	1.03	0.1

Berdasarkan Tabel.III.4 di atas dapat terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap kriteria kualitas bernilai $1,03 > 1$, dapat disimpulkan bahwa pelanggan Puas terhadap kriteria tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Boss Cafe dengan nilai Gap sebesar 0,1.

Namun berdasarkan nilai tingkat kepuasan per kriteria memiliki nilai yang beragam dengan jumlah tingkat kepuasan, pelanggan merasa puas sebanyak 90% atau sebanyak 9

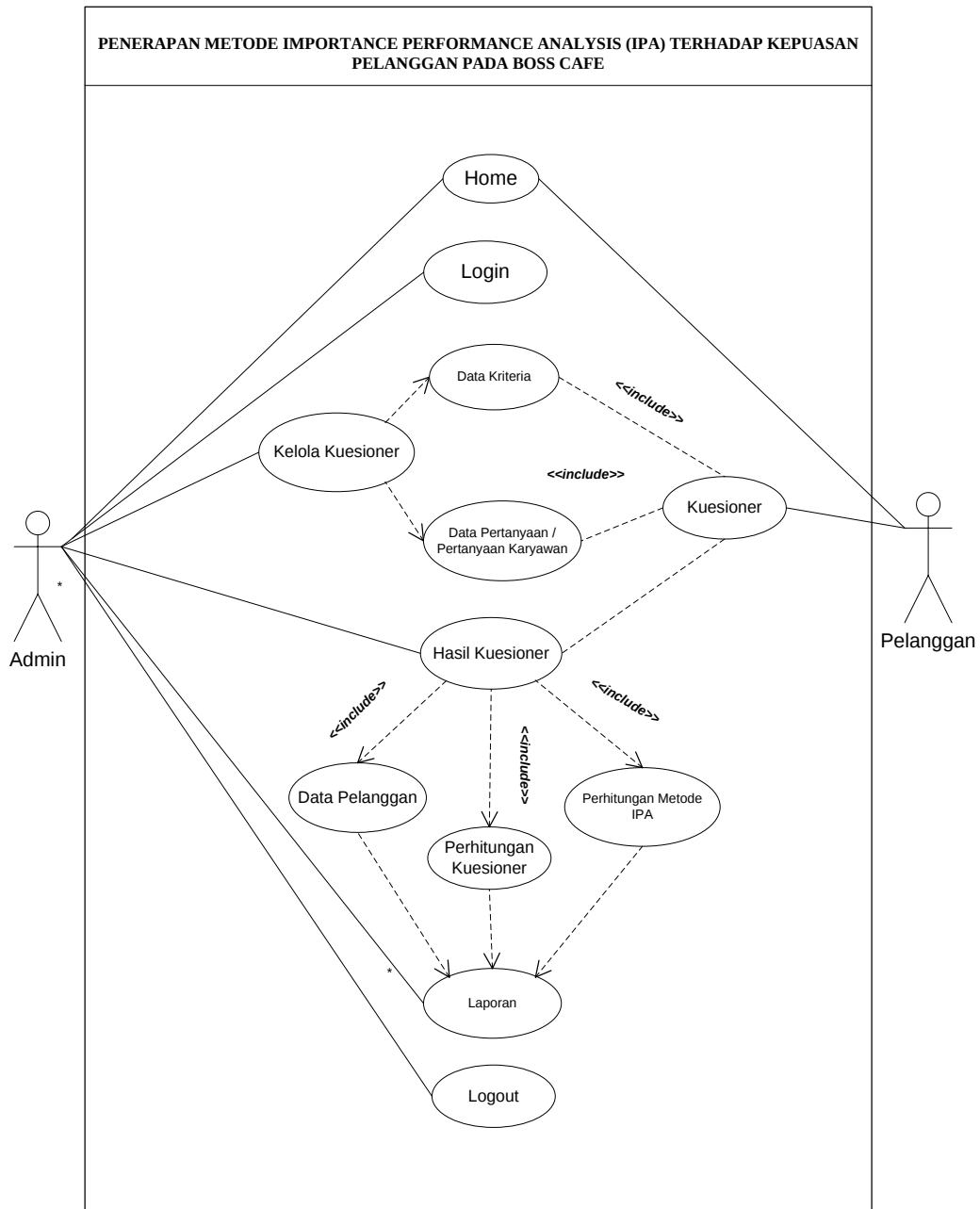
pertanyaan dari 10 pertanyaan pelanggan merasa puas dan pelanggan merasa tidak puas sebanyak 10% atau sebanyak 1 pertanyaan dari 10 pertanyaan merasa tidak puas.

III.3. Desain Sistem

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

III.3.1. *Use Case Diagram*

Use Case Diagram merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengembangan sebuah software atau sistem informasi untuk menangkap kebutuhan fungsional dari sistem yang bersangkutan. *Use case diagram* yang terdapat pada Boss Cafe digambarkan seperti pada Gambar III.1.

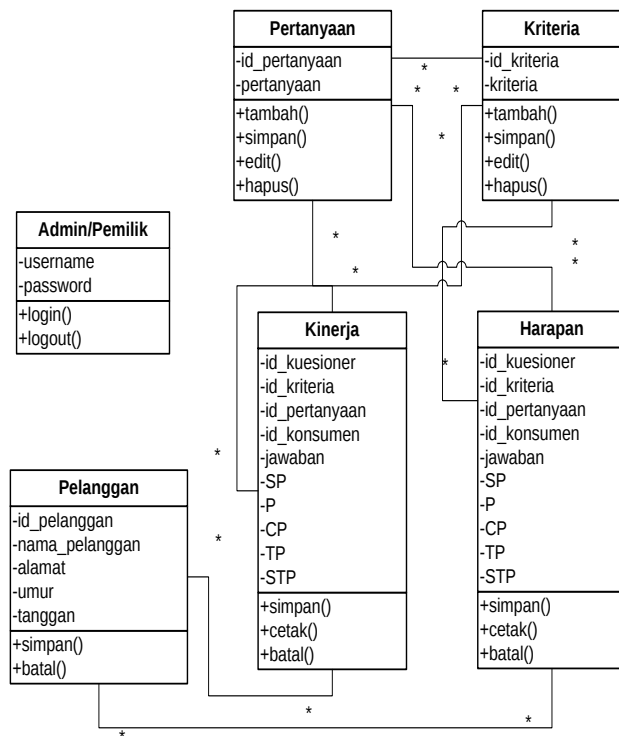


Gambar

III.1. Use Case Diagram

III.3.2. Class Diagram

Class Diagram yang terdapat pada Boss Cafe digambarkan seperti pada Gambar III.2.

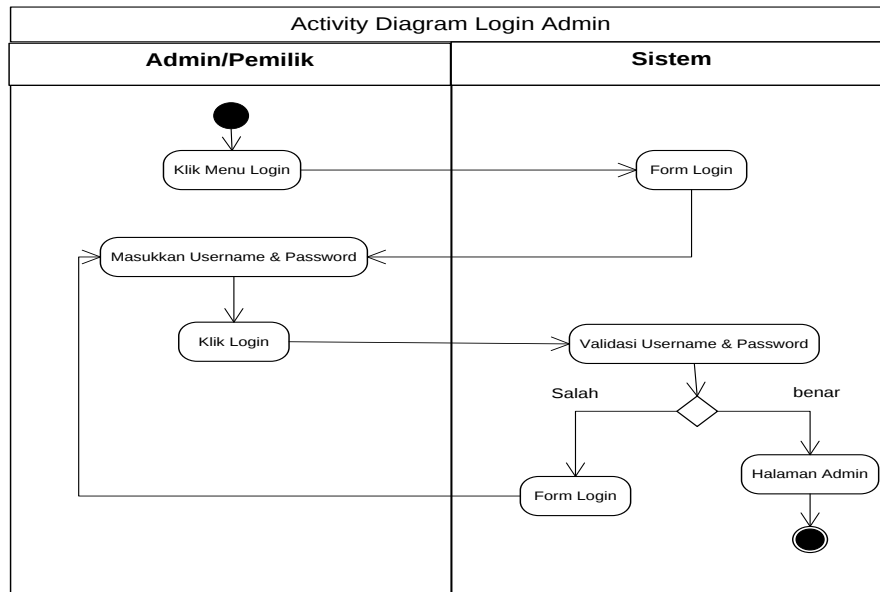


Gambar III.2. Class Diagram

III.3.3. Activity Diagram

Activity Diagram Login yang terdapat pada Boss Cafe di Gambar III.3.

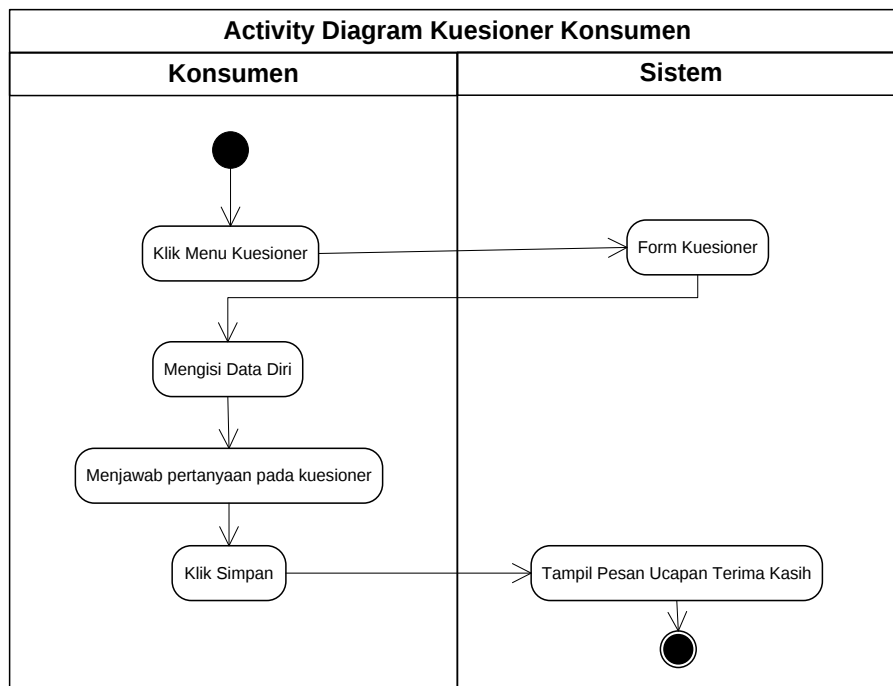
1. Activity Diagram Login Admin dan Pemilik



Gambar III.3. Activity Diagram Login admin

2. Activity Diagram Kuesioner Pelanggan

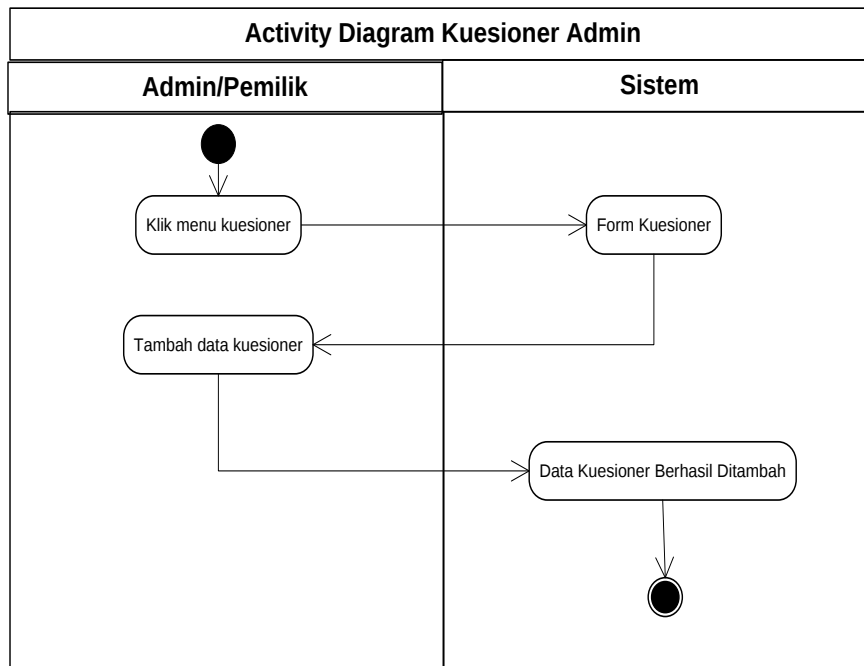
Adapun Activity Diagram Kuesioner Pelanggan dapat dilihat pada Gambar III.4



Gambar III.4. Activity Diagram Kuesioner Pelanggan

3. Activity Diagram Kuesioner Admin dan Pemilik

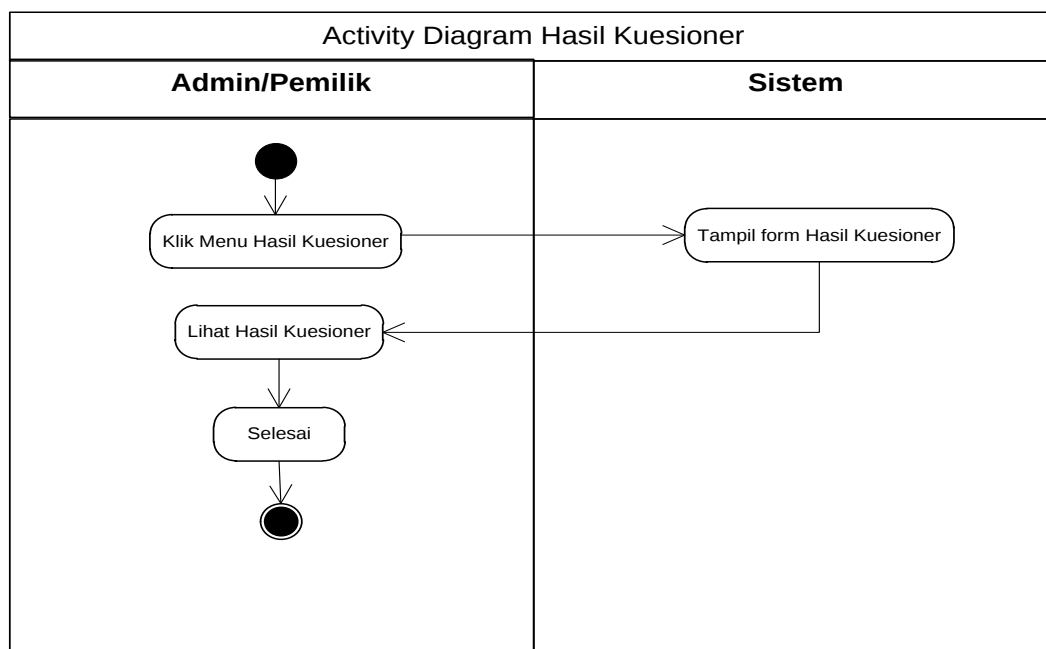
Adapun Activity Diagram Kuesioner Admin dan Pemilik dapat dilihat pada Gambar III.5



Gambar III.5. Activity Diagram Kuesioner Admin dan Pemilik

4. Activity Diagram Data Hasil Kuesioner

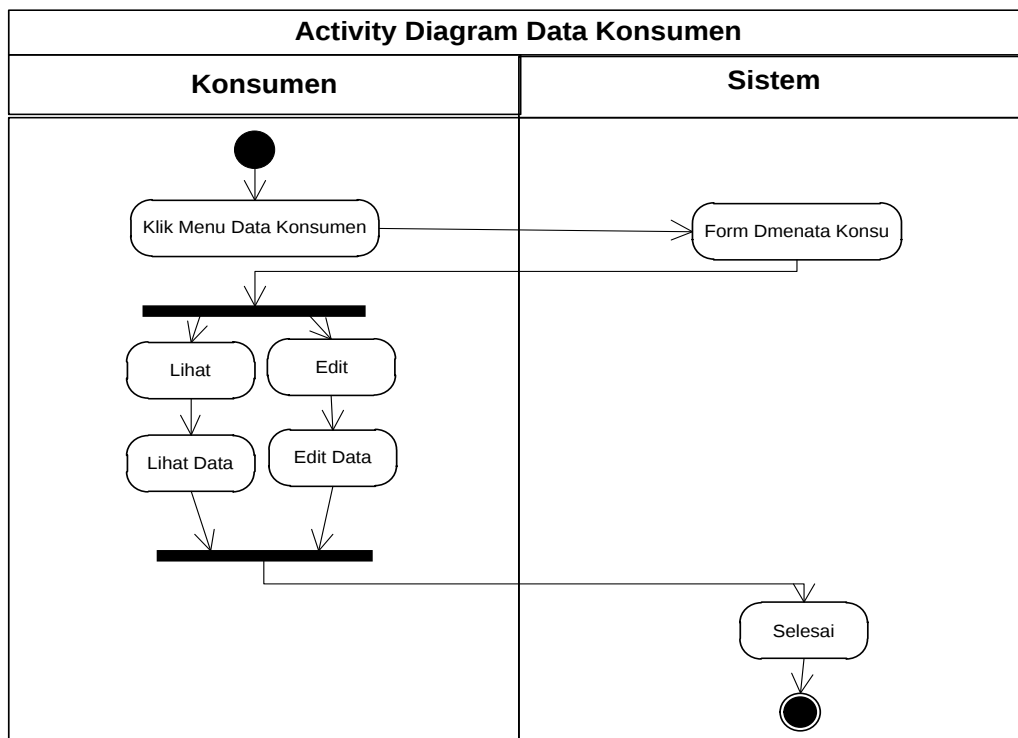
Adapun Activity Diagram Data Hasil Kuesioner dapat dilihat pada Gambar III.6



Gambar III.6. Activity Diagram Form Hasil Kuesioner

5. Activity Diagram Data Konsumen

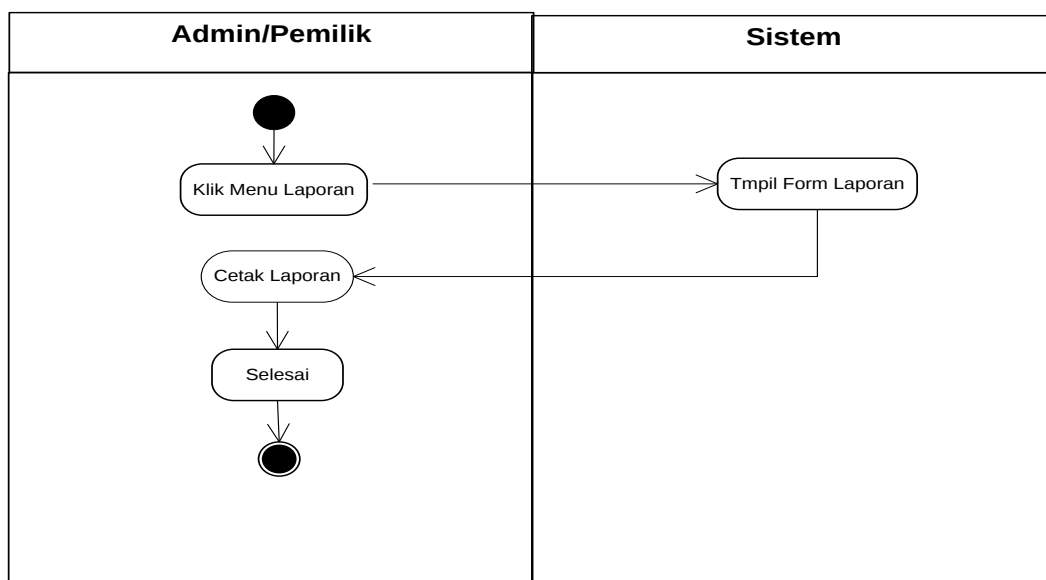
Adapun Activity Diagram Data Konsumen dapat dilihat pada Gambar III.7



Gambar III.7. Activity Diagram Data Pelanggan

6. Activity Diagram Laporan

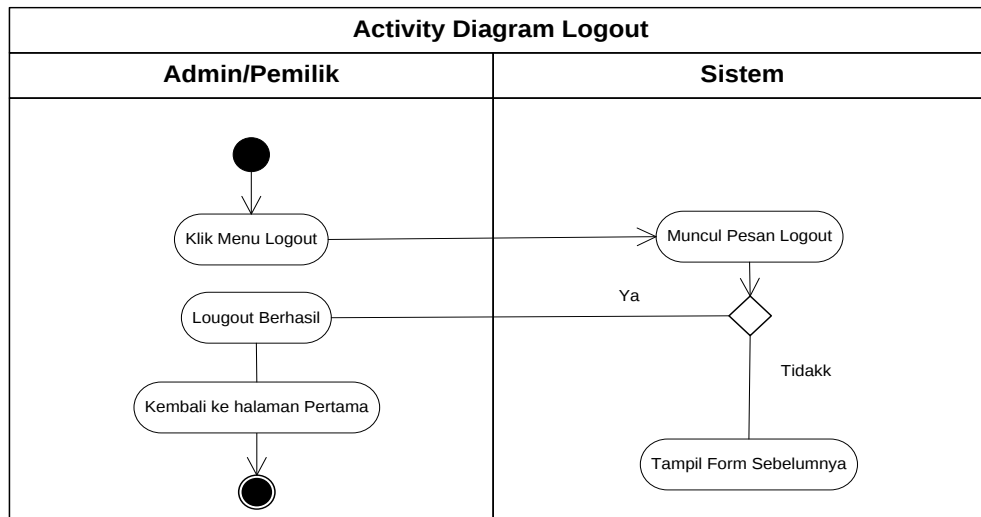
Adapun Activity Diagram Laporan dapat dilihat pada Gambar III.8



Gambar III.8. Activity Diagram Laporan

7. Activity Diagram Logout

Adapun Activity Diagram Logout dapat dilihat pada Gambar III.9



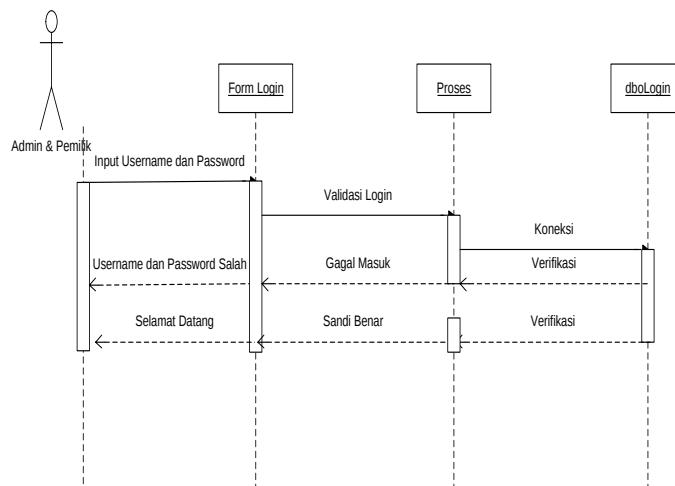
Gambar

III.9. Activity Diagram Logout

III.3.4. Sequence Diagram

Sequence Diagram dari Aplikasi kepuasan pelanggan pada Boss Cafe dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar II.10. :

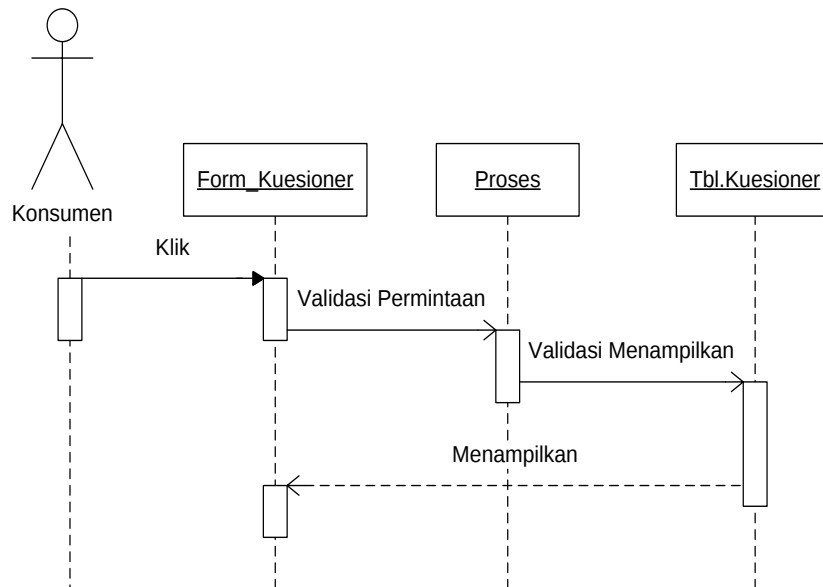
1. Sequence Diagram Login



Gambar III.10. Sequence Diagram Login

2. Sequence Diagram Kuesioner pelanggan

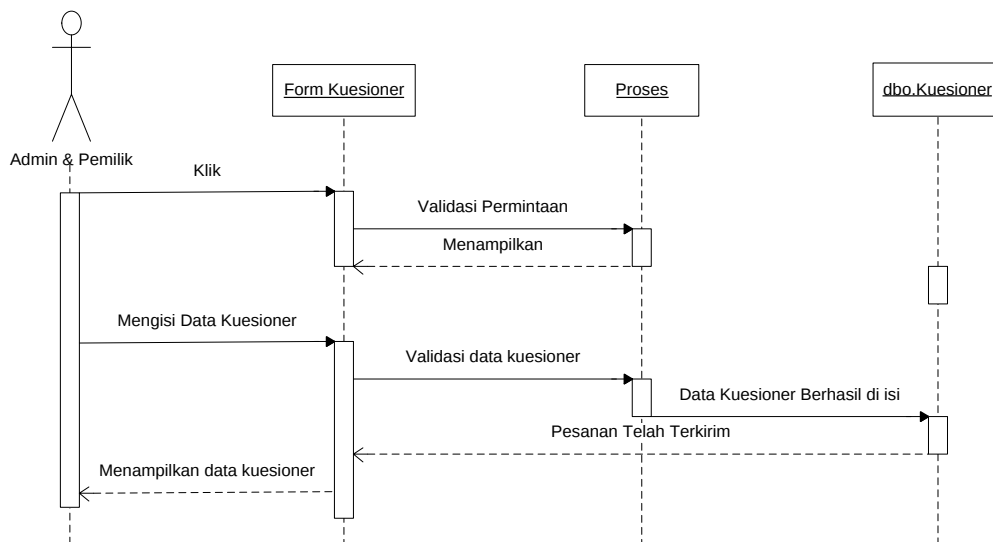
Adapun Sequence Diagram Kuesioner pelanggan dapat dilihat pada Gambar III.11



Gambar III.11. Sequence Diagram Kuesioner pelanggan

3. Sequence Diagram Kuesioner Admin dan Pemilik

Adapun Sequence Diagram Kuesioner Admin dan Pemilik dapat dilihat pada Gambar III.12

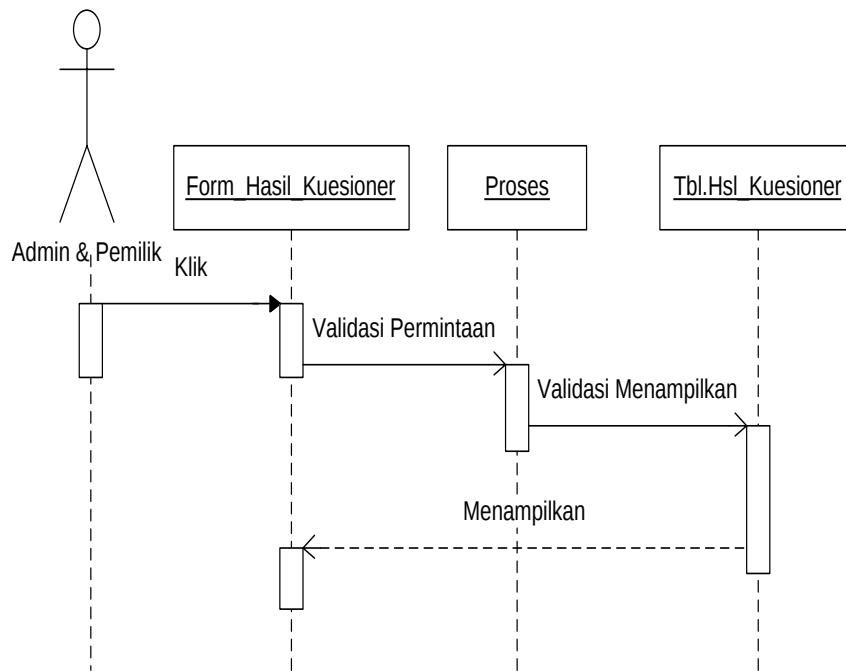


Gambar

III.12. Sequence Diagram Kuesioner Admin

4. Sequence Diagram Hasil Kuesioner

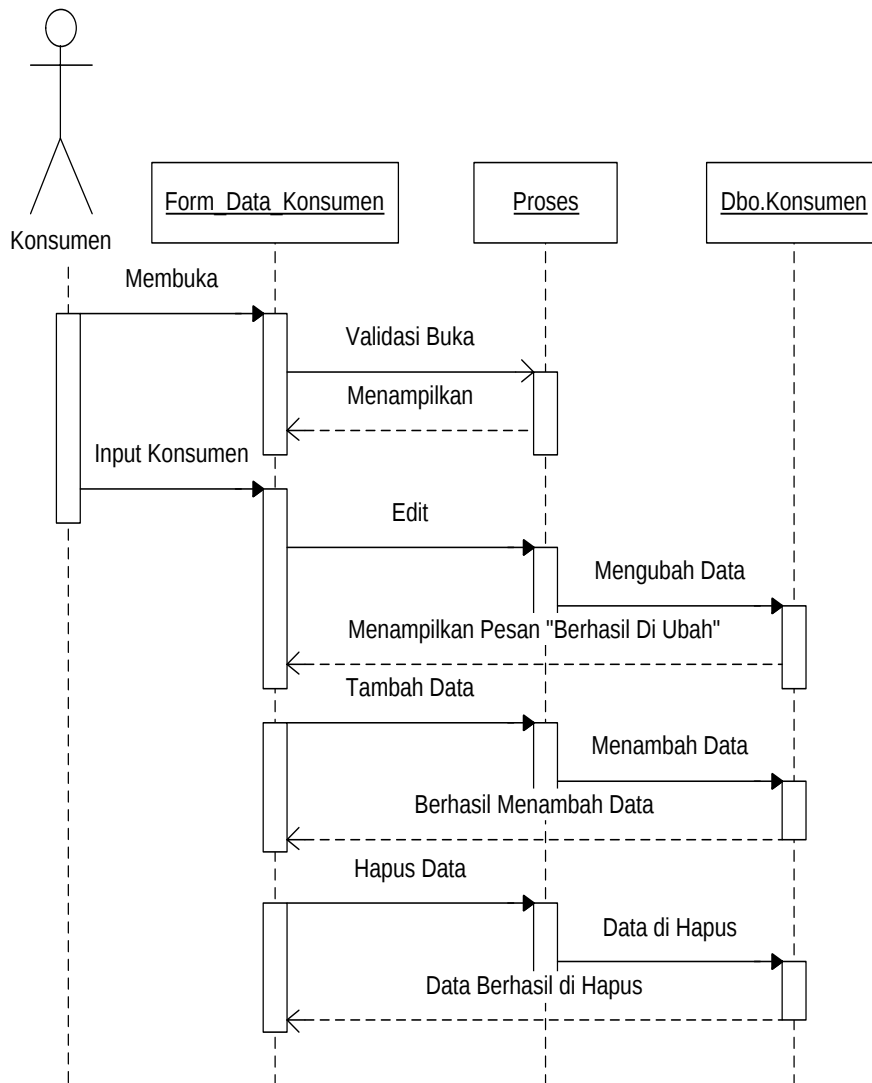
Adapun Sequence Diagram Hasil Kuesioner dapat dilihat pada Gambar III.13



Gambar III.13. Sequence Diagram Hasil Kuesioner

5. Sequence Diagram Data Pelanggan

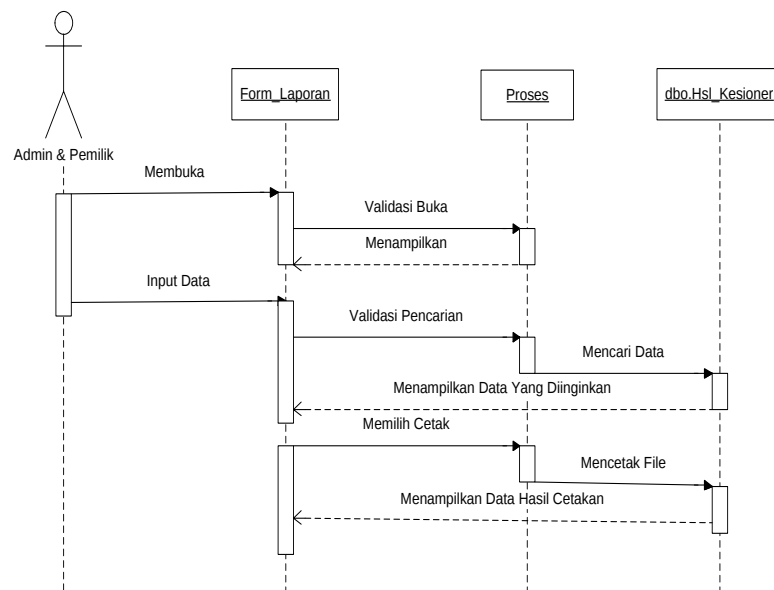
Adapun Sequence Diagram Data Pelanggan dapat dilihat pada Gambar III.14



Gambar III.14. Sequence Diagram Data Pelanggan

6. Sequence Diagram Laporan

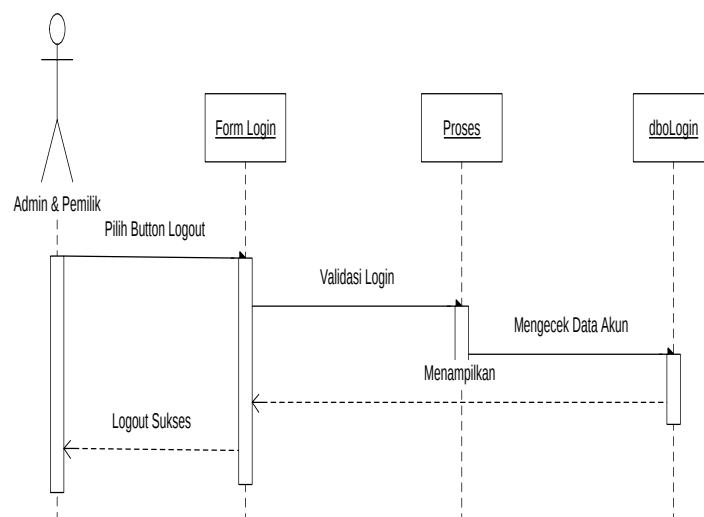
Adapun *Sequence Diagram* Laporan dapat dilihat pada Gambar III.15



Gambar III.15. Sequence Diagram Laporan

7. Sequence Diagram Logout

Adapun *Sequence Diagram Logout* dapat dilihat pada Gambar III.16



Gambar III.16. Sequence Diagram Logout

III.3.5. Desain Tabel

Berikut ini merupakan rancangan struktur tabel dari Boss Cafe:

1. Struktur Tabel *login*

Tabel *login* digunakan untuk admin masuk kedalam halaman admin, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada Tabel III.4.

Tabel III.4. Rancangan Tabel *login*

Nama <i>Database</i>		Boss Cafe		
Nama Tabel		Login		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Username	Varchar	50	<i>Primary Key</i>
2.	Password	Varchar	50	-
3.	Level	Varchar	50	-

2. Struktur Tabel pelanggan

Tabel Pelanggan digunakan untuk data pelanggan yang mengisi kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada Tabel III.5

Tabel III.5. Rancangan Tabel pelanggan

Id_pelanggan isi diawali dengan K001

Nama <i>Database</i>		Boss Cafe		
Nama Tabel		Pelanggan		
No	Nama Field	Tipe Data	Nilai	Kunci
1.	Id_pelanggan	int(11)	Tidak	<i>Primary Key</i>
2.	nama_pelanggan	Text	Tidak	-
3.	Jenis_kelamin	Text	Tidak	-
4.	Usia	Text	Tidak	-
5.	Tanggal	Text	Tidak	-

3. Struktur Tabel Kriteria

Tabel Kriteria digunakan untuk kriteria kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada Tabel III.6.

Tabel III.6. Rancangan Tabel kriteria

Id_kriteria isi diawali dengan X1

Nama <i>Database</i>		Boss Cafe		
Nama Tabel		Kriteria		
No	Nama Field	Tipe Data	Nilai	Kunci
1.	Id_kriteria	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Kriteria	Varchar	50	-

4. Struktur Tabel pertanyaan

Tabel pertanyaan digunakan untuk pertanyaan kuesioner yang, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada Tabel III.7.

Tabel III.7. Rancangan Tabel pertanyaan

Id_Pertanyaan isi diawali dengan P001

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

5. Struktur Tabel Kinerja

Tabel Jawaban digunakan untuk hasil jawaban dari kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada Tabel III.8.

Tabel III.8. Rancangan Tabel Kinerja

Id isi diawali dengan 01

Nama <i>Database</i>		Boss Cafe		
----------------------	--	-----------	--	--

Nama Tabel		Kinerja		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Id_kriteria	Varchar	50	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_pelanggan	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	50	-
6.	SP	Int	10	-
7.	P	Int	10	-
8.	CP	Int	10	-
9.	TP	Int	10	-
10	STP	Int	10	-

6. Struktur Tabel Harapan

Tabel Jawaban digunakan untuk hasil jawaban dari kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada Tabel III.8.

Tabel III.9. Rancangan Tabel Harapan

Id isi diawali dengan 01

Nama Database		Boss Cafe		
Nama Tabel		Kinerja		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Id_kriteria	Varchar	50	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_pelanggan	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	50	-
6.	SP	Int	10	-
7.	P	Int	10	-
8.	CP	Int	10	-
9.	TP	Int	10	-

10	STP	Int	10	-
----	-----	-----	----	---

III.3.6.Desain *User Interface*

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

1. Desain *Home*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman utama pada sistem. Adapun rancangan Desain *home* terlihat terlihat pada Gambar III.17.:

				LOGIN								
BOSS CAFFE												
Selamat Datang di Aplikasi Kepuasan Pelanggan !! Silahkan berikan jawaban tentang respon pelanggan terhadap pelayanan												
IDENTITAS KONSUMEN												
Nama :												
Umur :												
Alamat :												
Tanggal Isi :												
MOHON MEMBERIKAN RESPON ANDA TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN BORJUIS COFFE DENGAN ISI KUESIONER DENGAN MENKLIK PILIHAN JAWABAN DIBAWAH INI												
Nama Karyawan :												
No	Kriteria	Pertanyaan	Pilihan Jawaban									
			Pilihan Jawaban					Pilihan Jawaban				
			STP	TP	CP	P	SP	S	TP	CP	P	SP

Gambar III.17. Desain *Home*

2. Desain *Login*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman login pada sistem agar hanya admin yang bisa mengakses sistem. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada Gambar III.18.

Silahkan Login

LOGIN

Gambar III.18. Desain Login

3. Desain Halaman *Home* Admin

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman *home* admin. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.19.

BOSS CAFFE

HOME	KELOLA KUESIONER	HASIL KUESIONER	LAPORAN	LOGOUT
------	------------------	-----------------	---------	--------

SELAMAT DATANG DIHALAMAN ADMIN

III.19. Desain home admin

Gambar

4. Desain Halaman Kuesioner

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman kuesioner, pada sistem ini untuk menambah, mengedit, menghapus data kriteria dan data pertanyaan pada kuesioner. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.20.

BOSS CAFFE

HOME	KELOLA KUESIONER	HASIL KUESIONER	LAPORAN	LOGOUT
------	------------------	-----------------	---------	--------

KUESIONER

+ Kriteria+Pertanyaan

No	Kriteria	Pertanyaan	Pilihan Jawaban											
			Kinerja					Harapan						
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP		
TOTAL														

Gambar

III.20. Halaman Kuesioner

5. Desain Data Pelanggan

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman Data pelanggan, pada sistem ini admin melihat, mengedit dan menghapus data pelanggan yang memberikan jawaban dari kuesioner. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.21.

BOSS CAFFE

HOME	KELOLA KUESIONER	HASIL KUESIONER	LAPORAN	LOGOUT
------	------------------	-----------------	---------	--------

DATA KONSUMEN

No	PELANGGAN	ALAMAT	UMUR	TANGGAL SURVEY	Opsi	
					Edit	Hapus
					Edit	Hapus
					Edit	Hapus

Gambar

III.21. Desain Data Pelanggan

6. Desain Data Hasil Kuesioner

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman data hasil kuesioner. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.22.

BOSS CAFFE

HOME	KELOLA KUESIONER	HASIL KUESIONER	LAPORAN	LOGOUT
------	------------------	-----------------	---------	--------

HASIL JAWABAN KONSUMEN

No	Kriteria	Pertanyaan	Pilihan Jawaban											
			Kinerja					Harapan						
			STP	TP	CP	P	TP	STP	TP	CP	P	TP		
TOTAL														

Gambar III.22. Desain Data Hasil kuesioner