

BAB IV

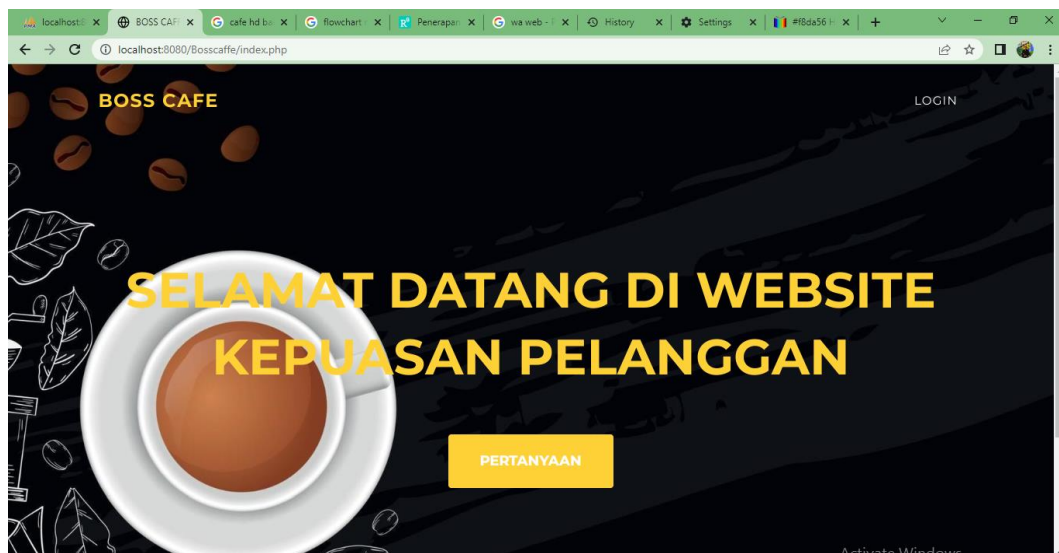
HASIL DAN UJI COBA

IV.1. Hasil Tampilan Aplikasi

IV.1.1. Tampilan Aplikasi Untuk Pelanggan

1. Tampilan Halaman Utama

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



Gambar IV.1 Tampilan Halaman Utama

2. Tampilan Halaman Kuesioner

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

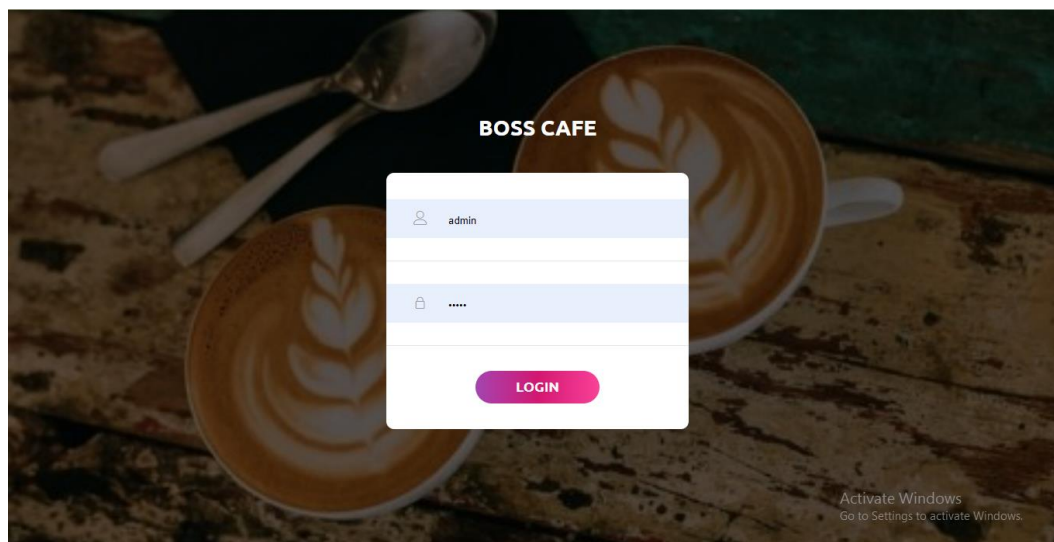
NO	BOSS CAFE	PERTANYAAN	JAWABAN										LOGIN
			KINERJA					HARAPAN					
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP	
1	Reability (Kehandalan)		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP	
	Harga makanan dan minuman di Boss Caffe sangat terjangkau bagi konsumen		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	Harga disetiap menu dan makanan di Boss Caffe sangat sesuai dengan porsi yang disajikan		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
2	Assurance (Jaminan)		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP	
	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian dalam memasak dan meracik kopi		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	Ruangan yang nyaman di fasilitasi kipas angin, musik, meja,kursi dan Tv.		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
3	Responsiveness (DayaTanggap)		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP	
	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
4	Tangible (Bukti Langsung)		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP	
	Boss Caffe memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan merasa nyaman		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	Lokasi Boss Caffe yang strategis sehingga dapat di jangkau oleh pelanggan		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
5	Empathy (Empati)		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP	
	Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	Lebih memioritaskan keamanan makanan dan minuman terhidar dari kerusakan		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
KIRIM													

Gambar IV.2 Tampilan Halaman Kuesioner

IV.1.2. Tampilan Aplikasi Untuk Admin

1. Tampilan *Login*

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

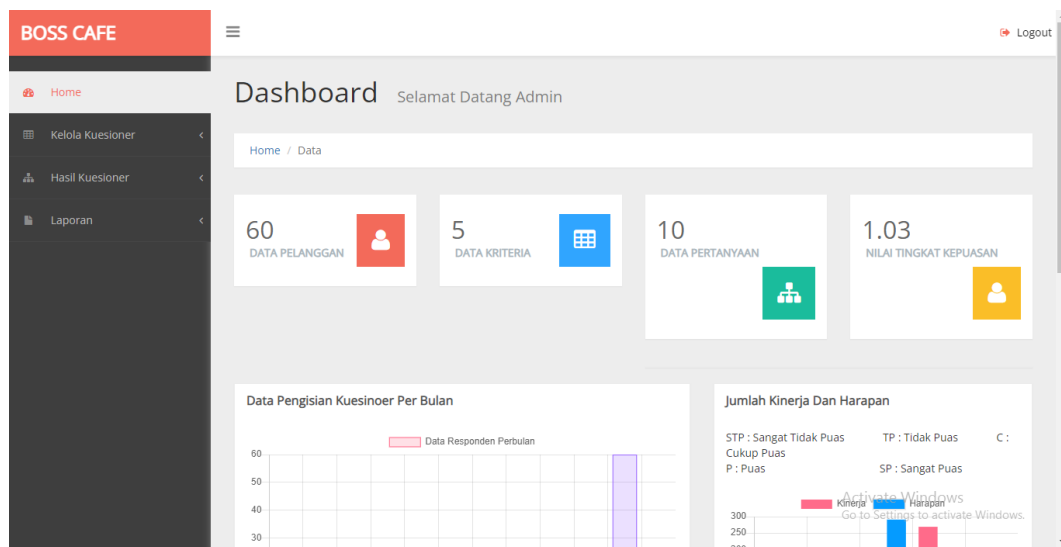


Gambar IV.3 Tampilan Halaman *Login*

2. Tampilan *Home*

Tampilan ini merupakan halaman *Dashboard*. Halaman ini merupakan tampilan halaman utama admin setelah melakukan login. Halaman ini berisikan laporan grafik jumlah

pelanggan yang mengisi kuesioner dan laporan grafik jumlah penilaian berdasarkan kinerja dan harapan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.4.



Gambar IV.4 Tampilan Halaman Home

3. Tampilan Halaman Data Kriteria

Tampilan ini merupakan halaman data kriteria. Halaman ini berisi data kriteria kuesioner. Halaman ini admin bisa menambah, mengedit, menghapus data kriteria. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.5.

The screenshot shows the BOSS CAFE Data Criteria page with the following components:

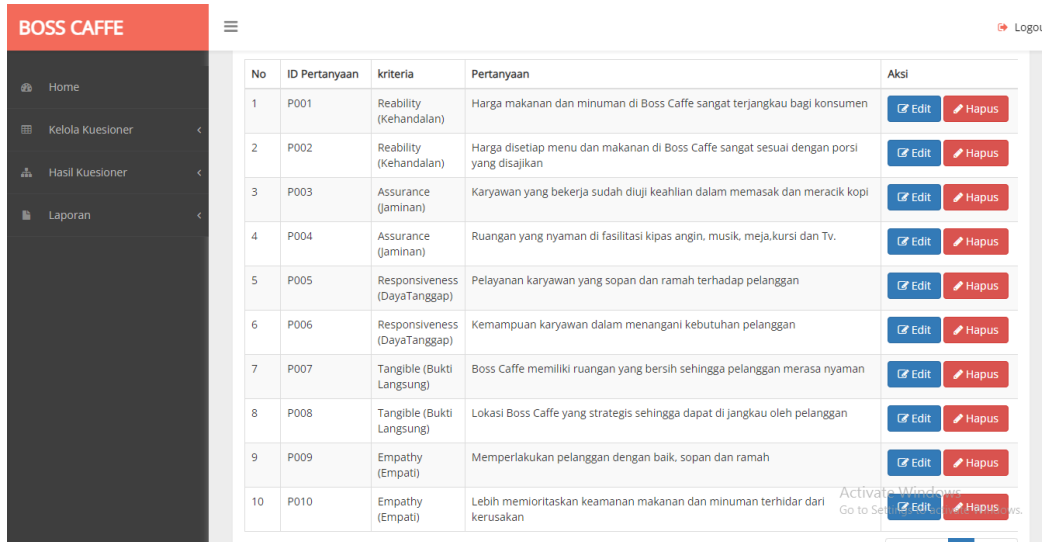
- Header:** BOSS CAFE logo, a hamburger menu icon, and a Logout button.
- Left Sidebar:** Home, Kelola Kuesioner, Hasil Kuesioner, and Laporan.
- Main Content Area:**
 - Buttons:** Tambah Data (Add Data)
 - Search:** Search input field
 - Table:**

No	ID kriteria	kriteria	Aksi
1	X1	Reability (Kehandalan)	Edit Hapus
2	X2	Assurance (jaminan)	Edit Hapus
3	X3	Responsiveness (DayaTanggap)	Edit Hapus
4	X4	Tangible (Bukti Langsung)	Edit Hapus
5	X5	Empathy (Empati)	Edit Hapus
 - Footer:** Showing 1 to 5 of 5 entries, Previous, 1, Next

Gambar IV.5 Tampilan Halaman Data Kriteria

4. Tampilan Halaman Data Pertanyaan

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



No	ID Pertanyaan	kriteria	Pertanyaan	Aksi
1	P001	Reability (Kehandalan)	Harga makanan dan minuman di Boss Caffe sangat terjangkau bagi konsumen	Edit Hapus
2	P002	Reability (Kehandalan)	Harga disetiap menu dan makanan di Boss Caffe sangat sesuai dengan porsi yang disajikan	Edit Hapus
3	P003	Assurance (Jaminan)	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian dalam memasak dan meracik kopi	Edit Hapus
4	P004	Assurance (Jaminan)	Ruangan yang nyaman di fasilitas kipas angin, musik, meja, kursi dan Tv.	Edit Hapus
5	P005	Responsiveness (DayaTanggap)	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan	Edit Hapus
6	P006	Responsiveness (DayaTanggap)	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan	Edit Hapus
7	P007	Tangible (Bukti Langsung)	Boss Caffe memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan merasa nyaman	Edit Hapus
8	P008	Tangible (Bukti Langsung)	Lokasi Boss Caffe yang strategis sehingga dapat di jangkau oleh pelanggan	Edit Hapus
9	P009	Empathy (Empati)	Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	Edit Hapus
10	P010	Empathy (Empati)	Lebih memioritaskan keamanan makanan dan minuman terhidar dari kerusakan	Edit Hapus

Gambar IV.6 Tampilan Halaman Data Pertanyaan

5. Tampilan Halaman Data Pelanggan

Tampilan ini merupakan halaman data pelanggan. Halaman ini berisi data pelanggan yang telah mengisi kuesioner. Halaman ini admin bisa detail, cetak, hapus data pelanggan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.7.

No	Nama pelanggan	Alamat	Usia	Tanggal Isi	Aksi
1	Thariq alfarizi	Jl. bhayangkara	24	05 November 2022	Cetak Detail Hapus
2	syaqinah	Jl. durung	25	05 November 2022	Cetak Detail Hapus
3	wahidin	Jl. durung	25	06 November 2022	Cetak Detail Hapus
4	salsabila	Jl. bhayangkara	23	05 November 2022	Cetak Detail Hapus
5	rifaldi fatah	Jl. gatot subroto	23	06 November 2022	Cetak Detail Hapus
6	syarifah	Jl. ayahanda	24	07 November 2022	Cetak Detail Hapus
7	ruben hakim	Jl. tempuling	24	05 November 2022	Cetak Detail Hapus
8	putri sakinah	Jl. tempuling	23	07 November 2022	Cetak Detail Hapus
9	wahiddin	Jl. bhayangkara	23	05 November 2022	Cetak Detail Hapus

Gambar IV.7 Tampilan Halaman Data Pelanggan

6. Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

Tampilan ini merupakan halaman perhitungan kuesioner. Halaman ini berisi hasil perhitungan kuesioner yang telah di isi oleh pelanggan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.8.

NO	KRITERIA	PERTANYAAN	KINERJA						HARAPAN					
			STP	TP	CP	P	SP	Rata-Rata	STP	TP	CP	P	SP	Rata-Rata
1	Reability (Kehandalan)	Harga makanan dan minuman di Boss Caffe sangat terjangkau bagi konsumen	1	3	32	9	15	3.57	0	2	32	17	9	3.55
2	Reability (Kehandalan)	Harga setiap menu dan makanan di Boss Caffe sangat sesuai dengan porsi yang disajikan	1	1	12	42	4	3.78	1	2	30	24	3	3.43
3	Assurance (Jaminan)	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian dalam memasak dan meracik kopi	0	2	17	19	22	4.02	0	1	19	17	23	4.03
4	Assurance (Jaminan)	Ruangan yang nyaman di fasilitasi kipas angin, musik, wifi, meja, kursi dan tv.	0	3	18	29	10	3.77	0	1	35	17	7	3.50
5	Responsiveness (DayaTanggap)	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan	1	2	22	27	8	3.65	0	2	32	15	11	3.58
6	Responsiveness (DayaTanggap)	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan	1	2	16	32	9	3.77	0	3	23	26	8	3.65
7	Tangible (Bukti Nyaman)	Boss Caffe memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan merasa nyaman	2	9	20	18	11	3.45	2	2	32	10	14	3.53
8	Tangible (Bukti Langsung)	Lokasi Boss Caffe yang strategis sehingga dapat di jangkau oleh pelanggan	2	2	18	34	4	3.60	0	1	27	27	5	3.60
9	Empathy (Empati)	Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	1	0	20	25	14	3.85	0	1	33	11	15	3.67
10	Empathy (Empati)	Lebih memprioritaskan keamanan makanan dan minuman terhadap dari kerusakan	2	1	17	34	6	3.68	0	2	28	27	3	3.52
Total Rata-Rata			11	25	192	269	103	3.71	13	17	291	191	98	3.61

Gambar IV.8 Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

7. Tampilan Halaman Perhitungan Metode IPA

Tampilan ini merupakan halaman perhitungan metode IPA. Halaman ini berisi hasil perhitungan metode IPA. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.9.

BOSS CAFFE						
Home	Data Perhitungan Metode IPA					
Kelola Kuesioner	Home / Perhitungan Metode IPA					
Hasil Kuesioner						
Laporan						
Logout						
NO	kriteria	PERTANYAAN	KINERJA	HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN	KETERANGAN
1	Reability (Kehandalan)	Harga makanan dan minuman di Boss Caffe sangat terjangkau bagi konsumen	3.57	3.55	1.01	Puas
2	Reability (Kehandalan)	Harga disetiap menu dan makanan di Boss Caffe sangat sesuai dengan porsi yang disajikan	3.78	3.43	1.10	Puas
3	Assurance (Jaminan)	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian dalam memasak dan meracik kopi	4.02	4.03	1.00	Puas
4	Assurance (Jaminan)	Ruangan yang nyaman di fasilitasi kipas angin, musik, wifi, meja,kursi dan Tv.	3.77	3.50	1.08	Puas
5	Responsiveness (DayaTanggap)	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan	3.65	3.58	1.02	Puas
6	Responsiveness (DayaTanggap)	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan	3.77	3.65	1.03	Puas
7	Tangible (Bukti Langsung)	Boss Caffe memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan merasa nyaman	3.45	3.53	0.98	Tidak Puas
8	Tangible (Bukti Langsung)	Lokasi Boss Caffe yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh pelanggan	3.60	3.60	1.00	Puas
9	Empathy (Empati)	Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	3.85	3.67	1.05	Puas
10	Empathy (Empati)	Lebih memprioritaskan keamanan makanan dan minuman terhadap dari kerusakan	3.68	3.52	1.05	Puas
Total Rata-Rata			3.71	3.61	1.03	Puas

Gambar IV.9 Tampilan Halaman Perhitungan Metode IPA

8. Tampilan Laporan Data Pengisian Kuesioner

Tampilan ini merupakan tampilan laporan data pengisian kuesioner. Tampilan ini merupakan *print out* data pelanggan yang mengisi kuesioner. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.10.

BOSS CAFE																
LAPORAN PERHITUNGAN KUESIONER																
NO	kriteria	PERTANYAAN	KINERJA					Rata-Rata	HARAPAN					Rata-Rata		
			SI1	SI2	CF	P	SR		SI1	SI2	CF	P	SR			
1	Reability (Kehandalan)	Harga makanan dan minuman di Boss Caffe sangat terjangkau bagi konsumen	1	3	32	9	15	3.57	0	2	32	17	9	3.55		
2	Reability (Kehandalan)	Harga disetiap menu dan makanan di Boss Caffe sangat sesuai dengan porsi yang disajikan	1	1	12	42	4	3.78	1	2	30	24	3	3.43		
3	Assurance (Jaminan)	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian dalam memasak dan meracik kopi	0	2	17	19	22	4.02	0	1	19	17	23	4.03		
4	Assurance (Jaminan)	Ruangan yang nyaman di fasilitasi kipas angin, musik, wifi, meja,kursi dan Tv.	0	3	18	29	10	3.77	0	1	35	17	7	3.50		
5	Responsiveness (DayaTanggap)	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan	1	2	22	27	8	3.65	0	2	32	15	11	3.58		
6	Responsiveness (DayaTanggap)	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan	1	2	16	32	9	3.77	0	3	23	26	8	3.65		
7	Tangible (Bukti Langsung)	Boss Caffe memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan merasa nyaman	2	9	20	18	11	3.45	2	2	32	10	14	3.53		
8	Tangible (Bukti Langsung)	Lokasi Boss Caffe yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh pelanggan	2	2	18	34	4	3.60	0	1	27	27	5	3.60		
9	Empathy (Empati)	Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	1	0	20	25	14	3.85	0	1	33	11	15	3.67		
10	Empathy (Empati)	Lebih memprioritaskan keamanan makanan dan minuman terhadap dari kerusakan	2	1	17	34	6	3.68	0	2	28	27	3	3.52		
Total Rata-Rata			11	25	192	269	103	3.71	3	17	291	191	98	3.61		

Gambar IV.10 Tampilan Laporan Data Pengisian Kuesioner

9. Tampilan Laporan Perhitungan Metode IPA

Tampilan ini merupakan tampilan laporan Perhitungan Metode IPA. Tampilan ini merupakan *print out* Laporan Perhitungan IPA. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.11.

BOSS CAFE

LAPORAN PERHITUNGAN METODE IPA

NO	kriteria	PERTANYAAN	KINERJA	HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN	KETERANGAN
1	Reability (Kehandalan)	Harga makanan dan minuman di Boss Caffe sangat terjangkau bagi konsumen	3.57	3.55	1.01	Puas
2	Reability (Kehandalan)	Harga disetiap menu dan makanan di Boss Caffe sangat sesuai dengan porsi yang disajikan	3.78	3.43	1.10	Puas
3	Assurance (Jaminan)	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian dalam memasak dan meracik kopi	4.02	4.03	1.00	Puas
4	Assurance (Jaminan)	Ruangan yang nyaman di fasilitas kipas angin, musik, wifi, meja, kursi dan Tv.	3.77	3.50	1.08	Puas
5	Responsiveness (DayaTanggap)	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan	3.65	3.58	1.02	Puas
6	Responsiveness (DayaTanggap)	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan	3.77	3.65	1.03	Puas
7	Tangible (Bukti Langsung)	Boss Caffe memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan merasa nyaman	3.45	3.53	0.98	Tidak Puas
8	Tangible (Bukti Langsung)	Lokasi Boss Caffe yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh pelanggan	3.60	3.60	1.00	Puas
9	Empathy (Empati)	Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	3.85	3.67	1.05	Puas
10	Empathy (Empati)	Lebih memprioritaskan keamanan makanan dan minuman terhidar dari kerusakan	3.68	3.52	1.05	Puas
Total Rata-Rata			3.713	3.607	1.029	Puas

Gambar IV.11 Tampilan Laporan Perhitungan Metode IPA

IV.2. Uji Coba Hasil

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

1. Laptop dengan spesifikasi sebagai berikut:
 - a. *Processor Intel Core i3*
 - b. *Memory 4 GB*
 - c. *Harddisk 500 GB*
 - d. *Operating System Windows 10*
2. Perangkat lunak (*Software*) dengan spesifikasi sebagai berikut:
 - a. *MySQL*
 - b. *Sublime Text 3*
3. Pengujian Aplikasi:
 - a. *Tampilan Sistem*

- b. Informasi data yang dihasilkan oleh sistem
- c. Tampilan laporan data pelanggan, laporan perhitungan kuesioner dan perhitungan metode *Importance Performance Analysis*.

IV.2.1. Skenario Pengujian

Pada perancangan aplikasi kepuasan pelanggan pada Boss Cafe dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* ini, penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Pengujian aplikasi ini menggunakan *black box testing* seperti pada Tabel IV.1.

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

Form Uji	Skenario Uji	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian
Pengujian Login (Admin)			
<i>Login</i>	Memasukkan username dan password dengan benar	Sistem akan menerima akses login kemudian langsung menampilkan halaman admin	<i>Valid</i>
	Memasukkan Username dan Password dengan salah	Sistem akan menolak akses login dan akan muncul pesan pemberitahuan	<i>Valid</i>
Pengujian Data Kriteria (Admin)			
Data Kriteria	Komponen yang diuji adalah tambah data pada halaman data Kriteria	Data yang diinput akan tampil pada halaman data Kriteria	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi edit data dengan mengklik tombol edit	Sistem akan merubah data yang telah diubah	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus	Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus	<i>Valid</i>
Pengujian Data Pertanyaan (Admin)			
Data Pertanyaan	Komponen yang diuji adalah tambah data pada halaman data pertanyaan	Data yang diinput akan tampil pada halaman data pertanyaan	<i>Valid</i>

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

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

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

IV.2.2. Hasil Pengujian

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

Hasil pengujian secara manual dan pengujian yang dilakukan melalui sistem akan dibandingkan untuk melihat berapa persen keakuratan dari sistem yang dibangun. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel IV.3.

Tabel IV.3. Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Kriteria	No	Pertanyaan	HASIL TINGKAT KEPUASAN			
			Kinerja	Kinerja	Tingkat Kepuasan	Keterangan
<i>Realibility /</i> Kehandalan	1	Harga makanan dan minuman di Boss Cafe sangat terjangkau bagi konsumen	3.57	3.55	1.01	Puas
	2	Harga disetiap menu dan makanan di Boss Cafe sangat sesuai dengan porsi yang disajikan	3.78	3.43	1.10	Puas
<i>Assurance /</i> Jaminan	3	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian dalam memasak dan meracik kopi	4.02	4.03	1.00	Puas
	4	Ruangan yang nyaman difasilitasi kipas angin, misic, meja dan kursi	3.77	3.50	1.08	Puas
<i>Responsivenes /</i> Daya Tanggap	5	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan	3.65	3.58	1.02	Puas
	6	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan	3.77	3.65	1.03	Puas
<i>Tangible /</i> Bukti Langsung	7	Boss Cafe memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan merasa nyaman	3.45	3.53	0.98	Tidak Puas
	8	Lokasi Boss Cafe yang strategis sehingga dapat di jangkau oleh pelanggan	3.60	3.60	1.00	Puas
<i>Empati /</i> Empati	9	Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	3.85	3.67	1.05	Puas
	10	Lebih memioritaskan keamanan makanan dan minuman terhindar dari kerusakan	3.68	3.52	1.05	Puas
NILAI TOTAL			3.752	3.607	1.040	Puas

Tabel IV.4. Hasil Uji Tingkat Penilaian

Kriteria	No	Pertanyaan	HASIL TINGKAT PENILIAN			
			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
Responsiveness / 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
Tangible / Bukti Langsung	7	Boss Cafe memiliki ruangan yang bersih sehingga pelanggan merasa nyaman	3.45	3.53	0.98	-0,08
	8	Lokasi Boss Cafe yang strategis sehingga dapat di jangkau oleh pelanggan	3.60	3.60	1.00	0
Empati / 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	6,61	1,03	0,1

IV.2.3. Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi

IV.2.3.1. Kelibihan Aplikasi

Adapun beberapa kelebihan aplikasi yang penulis buat adalah

1. Tampilan sistem yang menarik dan mudah dipahami.
2. Data-data yang disimpan ada *database* dapat ditambah, diedit, dan dihapus langsung dari aplikasi web oleh *admin* tanpa mengubahnya dari *database*.
3. Sistem yang dibuat dapat diakses dimana saja dengan menggunakan paket internet atau sistem yang dibuat adalah berbasis web.

IV.2.3.2. Kekurangan Aplikasi

Adapun beberapa kekurangan aplikasi yang penulis buat adalah

1. Fitur dalam aplikasi masih terbatas, sehingga kedepannya dibutuhkan pengembangan aplikasi agar lebih menarik, efektif dan efisien.
2. Pengisian kuesioner bisa di isi oleh semua orang tanpa melakukan *login*.