

BAB III

ANALISA DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisa Masalah

PT. Duta Jelita merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pemasaran udang. Pada saat ini PT. Duta Jelita belum pernah merancang atau melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen melalui kuesioner, sehingga perusahaan belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada PT. Duta Jelita.

Saat ini PT. Duta Jelita membuat penilaian pelayanan konsumen hanya melalui pertanyaan secara langsung terhadap konsumen yang datang membeli udang atau melalui kotak saran yang berada di halaman depan perusahaan. Cara manual tersebut mengalami kesusahan karena menumpuknya kertas-kertas pada kotak saran dan itu tidak efektif serta efesien sama sekali.

Menyikapi kemajuan teknologi, PT. Duta Jelita sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pemasaran berencana melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen secara komputerisasi berbasis *website* untuk menentukan kualitas pelayanan agar perusahaan semakin maju dan memudahkan dalam mengetahui apa saja yang diinginkan oleh konsumen. Setelah perusahaan mengetahui apa yang diinginkan atau dinilai oleh konsumen, maka perusahaan akan mengubah tata cara pelayanan sesuai apa yang dinginkan oleh konsumen. Jika banyak konsumen yang menilai kinerja saat ini bagus maka tidak perlu dirubah tata cara pelayanan selama ini. Dan jika lebih banyak konsumen mengisi tabel harapan,

berarti pelayanan saat ini harus dirubah sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen. Karena PT. Duta Jelita berkembang sampai saat sekarang ini dikarenakan saran-saran dari pihak eksternal/konsumen itu sendiri.

III.2. Penerapan Metode

Metode Servqual merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan melalui 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (bukti Nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (kepedulian).

III.2.1. Identifikasi Responden

Gambaran umum responden diperoleh dari data kuesioner yang telah diisi konsumen. Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan konsumen dari 40 responden pada PT. Duta Jelita dapat dilihat pada Tabel III.1.

Tabel III.1. Identifikasi Konsumen

No.	Data Konsumen	Kelompok	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	17	42.5
		Perempuan	23	57.5
2	Umur	25-30	4	10
		31-35	24	60
		36 – keatas	12	30

Tabel III.2. Nama Komsumen Yang Mengisi Kuesioner

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR
1	SARAH	PEREMPUAN	25
2	SELAMAT	LAKI - LAKI	36
3	SRI	PEREMPUAN	31
4	AGIL	LAKI - LAKI	34
5	APRIYENNI	PEREMPUAN	25
6	DANI	LAKI - LAKI	35

7	DEWI	PEREMPUAN	37
8	EKO	LAKI - LAKI	33
9	FAJAR	LAKI - LAKI	31
10	JOSUA	LAKI - LAKI	32
11	JUNDA	PEREMPUAN	35
12	KORINT	PEREMPUAN	35
13	LILI	PEREMPUAN	35
14	MARIA	PEREMPUAN	38
15	MUHAMMAD BUDI	LAKI - LAKI	31
16	NANA FERNA	LAKI - LAKI	28
17	NANDA SALSA	PEREMPUAN	40
18	KIKI ARIAN DANU	LAKI - LAKI	32
19	NURHAYATI	PEREMPUAN	33
20	RAMONA	PEREMPUAN	39
21	RANDIKA	LAKI - LAKI	34
22	SAPARUDDIN	LAKI - LAKI	33
23	YOGI	LAKI - LAKI	27
24	SINDY	PEREMPUAN	51
25	SULTAN	LAKI - LAKI	35
26	TRYCIA	PEREMPUAN	51
27	ALVIAN	PEREMPUAN	31
28	ANNISA	PEREMPUAN	43
29	ENIRIA	PEREMPUAN	31
30	ALDI	LAKI - LAKI	58
31	FRENESIA	PEREMPUAN	35
32	IZA AFRADHA	PEREMPUAN	57
33	KIKI RIZKI	PEREMPUAN	55
34	LIA	PEREMPUAN	32
35	RAJA	LAKI - LAKI	34
36	MUHAMMAD AULIA	LAKI - LAKI	35
37	PANNI	PEREMPUAN	38
38	M. RAMADHAN	LAKI - LAKI	34
39	RIRIN	PEREMPUAN	31
40	DELLA	PEREMPUAN	34

III.2.2. Hasil Jawaban Responden

Tabel III.3. Hasil Jawaban Seluruh Responden

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN									
		KINERJA					HARAPAN				
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
1.	<i>Tangible / Fasilitas Fisik</i>										
a.	PT. Duta Jelita memiliki ruangan yang bersih	0	0	13	27	0	0	0	4	14	22
b.	PT. Duta Jelita mempunyai peralatan pengolahan udang yang SNI	0	0	5	35	0	0	0	12	6	22
c.	PT. Duta Jelita mempunyai kualitas udang yang terbaik	0	0	22	9	9	0	0	2	20	18
2.	<i>Reliability / Kehandalan</i>										
a.	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki keahlian dalam melayani konsumen	0	0	7	33	0	0	0	13	5	22
b.	Karyawan PT. Duta Jelita memahami semua jenis udang yang dipasarkan pada perusahaan	0	0	11	24	5	0	0	9	9	22
c.	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki komunikasi yang baik dalam melayani konsumen	0	0	5	35	0	0	0	10	8	22
d.	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki SOP Grooming yang baik	0	0	2	38	0	0	0	11	7	22
3.	<i>Responsiviness / Daya Tanggap</i>										
a.	Karyawan PT. Duta Jelita bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen	0	0	22	18	4	0	0	6	15	19
b.	Karyawan PT. Duta Jelita memberikan informasi tentang udang yang dibutuhkan dengan baik kepada pelanggan	0	0	10	30	0	0	0	14	4	22
4.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>										
a.	Karyawan PT. Duta Jelita selalu menampilkan senyum terhadap konsumen yang datang	0	0	8	32	0	0	0	16	2	22

b.	PT. Duta Jelita menjamin kelayakan udang kepada konsumen	0	0	2	38	0	0	0	16	2	22
5.	Emphaty / Empati										
a.	Karyawan PT. Duta Jelita bersedia untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan saat proses pelayanan kepada pelanggan	0	0	4	32	4	0	0	3	15	22
b.	Karyawan PT. Duta Jelita dapat mengenal setiap konsumen yang datang untuk membeli udang	0	0	4	32	4	0	0	7	10	23
c.	Karyawan PT. Duta Jelita memberikan perhatian individual kepada pelanggannya	0	0	15	25	0	0	0	8	9	23

Keterangan : STP : Sangat Tidak Puas.

TP : Tidak Puas.

CP : Cukup Puas.

P : Puas.

SP : Sangat Puas.

III.2.3. Nilai Gap Terhadap Kualitas Pelayanan Konsumen

Rumus :

$$\Sigma X_n = (\Sigma STP \times 1) + (\Sigma TP \times 2) + (\Sigma CP \times 3) + (\Sigma P \times 4) + (\Sigma SP \times 5) \dots\dots (III.1)$$

$$\Sigma Y_n = (\Sigma STP \times 1) + (\Sigma TP \times 2) + (\Sigma CP \times 3) + (\Sigma P \times 4) + (\Sigma SP \times 5) \dots\dots (III.2)$$

Keterangan:

ΣX_n = Jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan variabel ke – n

ΣY_n = Jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variabel ke – n

ΣSTP = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak puas

ΣTP = Jumlah orang yang memilih jawaban tidak puas

ΣCP = Jumlah orang yang memilih jawaban cukup puas

ΣP = Jumlah orang yang memilih jawaban puas

ΣSP = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat puas

Rata-Rata Jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan:

$$Y_n = \Sigma Y_n / n \dots\dots\dots (II.3)$$

Keterangan :

Y_n = Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan elemen –n

ΣY_n = Jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan atribut ke-n

n = Jumlah responden

Nilai Gap adalah nilai kesenjangan yang terjadi antara harapan dan persepsi pengguna jasa yang diperoleh daripernyataan kualitas pelayanan jasa tentang harapanresponden terhadap pelayanan yang ingin dirasakandan nilai rata-rata persepsi pelayanan yang dirasakan responden pada kondisi yang sebenarnya. Untuk mengetahui nilai gap tersebut digunakan persamaan berikut :

$$SQ_n = X_n - Y_n \dots\dots\dots (II.4)$$

Keterangan :

SQ_n = Nilai gap atribut ke-n

X_n = Nilai rata-rata persepsi atribut ke-n

Y_n = Nilai rata-rata harapan atribut ke-n.

Tabel III.4. Nilai Rata-Rata Gap Kepuasan Konsumen

No.	PERTANYAAN	Rata-Rata Kinerja	Rata-rata Harapan	Nilai GAP	Ket
1	<i>Tangible / Fasilitas Fisik</i>				
a.	PT. Duta Jelita memiliki ruangan yang bersih	3.68	4.45	- 0.77	Sangat Tidak Puas
b.	PT. Duta Jelita mempunyai peralatan pengolahan udang yang SNI	3.88	4.25	-0.37	Sangat Tidak Puas
c.	PT. Duta Jelita mempunyai kualitas udang yang terbaik	3.68	4.40	-0.72	Sangat Tidak Puas
2	<i>Reliability / Kehandalan</i>				
a.	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki keahlian dalam melayani konsumen	3.83	4.23	-0.40	Sangat Tidak Puas
b.	Karyawan PT. Duta Jelita memahami semua jenis udang yang dipasarkan pada perusahaan	3.85	4.36	-0.51	Sangat Tidak Puas
c.	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki komunikasi yang baik dalam melayani konsumen	3.88	4.30	-0.42	Sangat Tidak Puas
d.	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki SOP Grooming yang baik	3.95	4.28	-0.33	Sangat Tidak Puas
3	<i>Responsiviness / Daya Tanggap</i>				
a.	Karyawan PT. Duta Jelita bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen	3.45	4.33	-0.88	Sangat Tidak Puas
b.	Karyawan PT. Duta Jelita memberikan informasi tentang udang yang dibutuhkan dengan baik kepada pelanggan	3.75	4.20	-0.45	Sangat Tidak Puas
4	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>				
a.	Karyawan PT. Duta Jelita selalu menampilkan senyum terhadap konsumen yang datang	3.80	4.15	-0.35	Sangat Tidak Puas
b.	PT. Duta Jelita menjamin kelayakan udang kepada konsumen	3.95	4.15	-0.20	Sangat Tidak Puas
5	<i>Emphaty / Empati</i>				
a.	Karyawan PT. Duta Jelita bersedia untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan saat proses pelayanan kepada pelanggan	4.00	4.48	-0.48	Sangat Tidak Puas

b.	Karyawan PT. Duta Jelita dapat mengenal setiap konsumen yang datang untuk membeli udang	4.00	4.40	-0.40	Sangat Tidak Puas
c.	Karyawan PT. Duta Jelita memberikan perhatian individual kepada pelanggannya	3.63	4.38	-0.75	Sangat Tidak Puas
Total		3.81	4.31	-0.50	Sangat Tidak Puas

Tabel III.5. Nilai Kepuasan Konsumen

No.	Nilai	Keterangan
1	Nilai GAP ≥ 2	Sangat Puas
2	Nilai GAP ≥ 1.5	Puas
3	Nilai GAP ≥ 1	Cukup Puas
4	Nilai GAP ≥ 0.5	Tidak Puas
5	Nilai GAP < 0.5	Sangat Tidak Puas

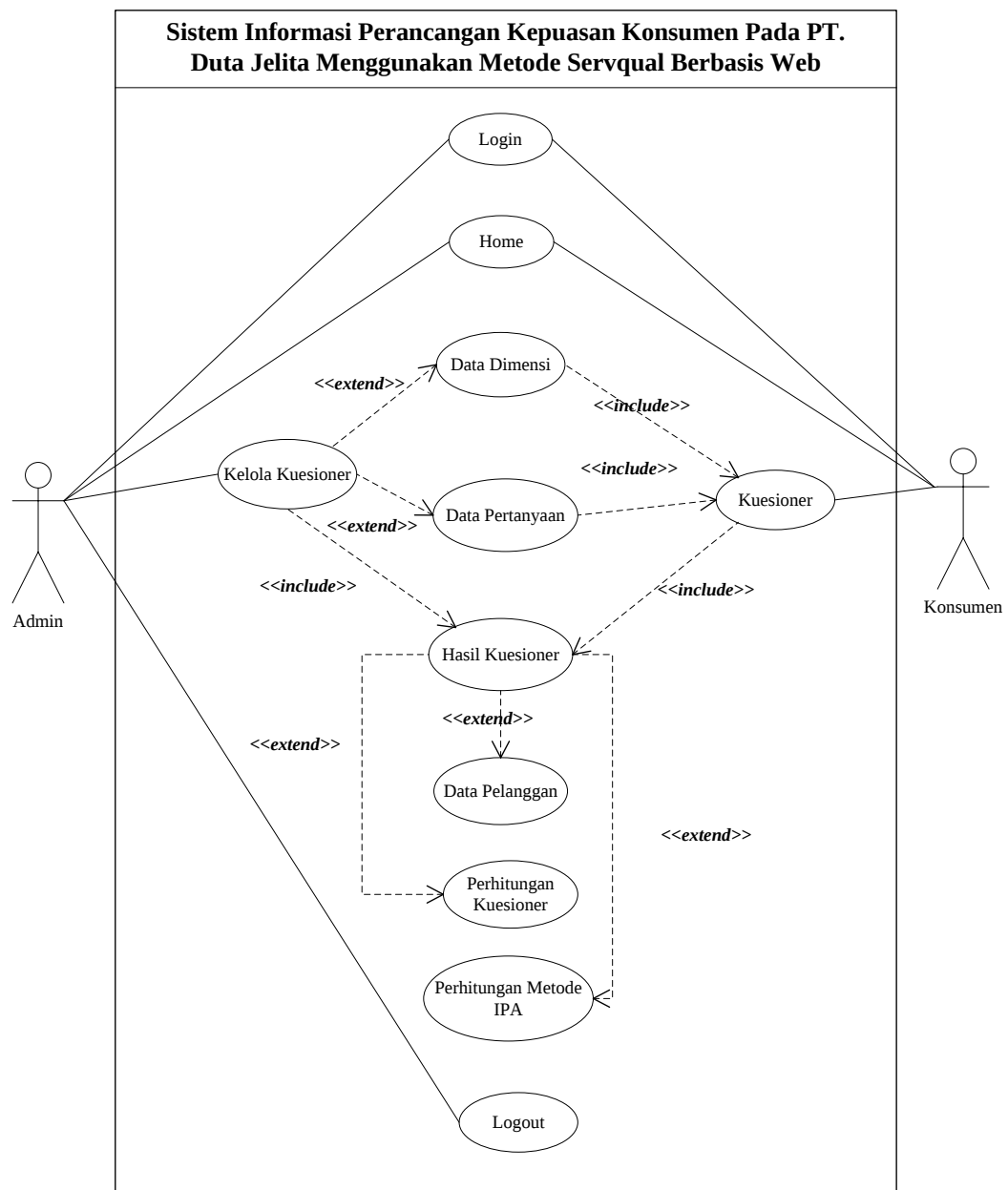
Berdasarkan Tabel III.4 dan Tabel III.5 di atas dapat terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa konsumen sangat tidak puas terhadap dimensi kepuasan konsumen PT. Duta Jelita dengan nilai Gap sebesar -0.50. Berarti, harus melakukan evaluasi tata cara pelayanan saat ini, dikarenakan konsumen sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan saat ini.

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 PT. Duta Jelita digambarkan seperti pada Gambar III.1. berikut.



Gambar III.1. Use Case Diagram Perancangan Kepuasan Konsumen Pada PT. Duta Jelita

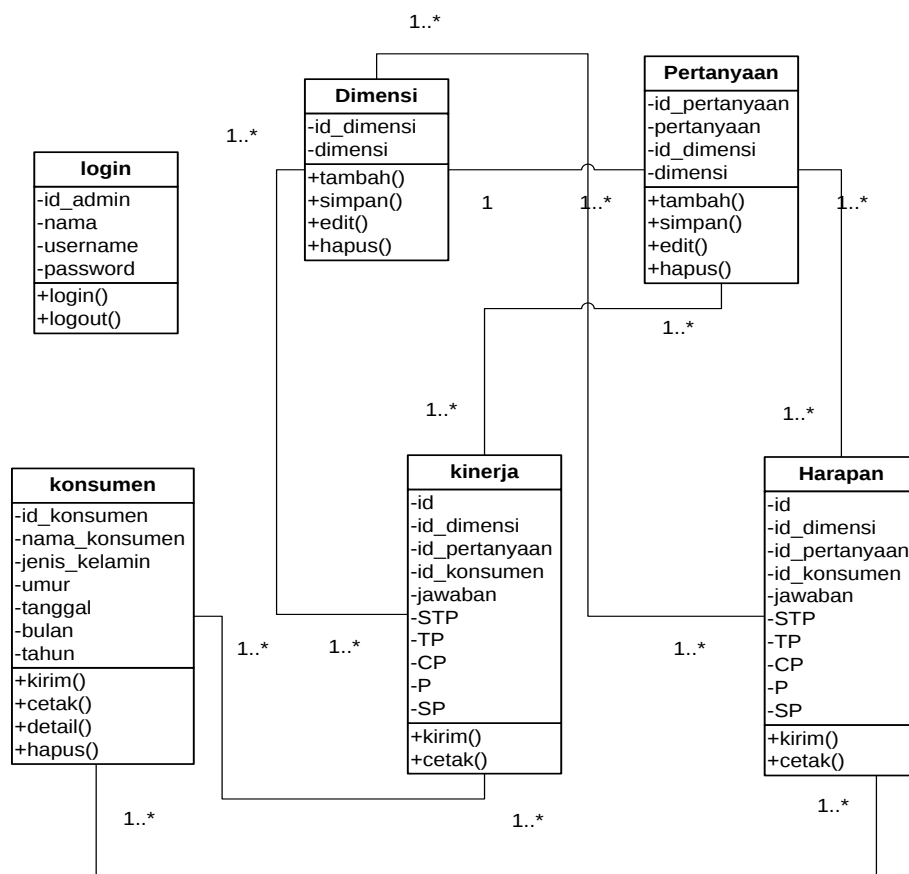
Keterangan:

1. Seorang *admin* dapat *login* sebagai *admin* yang diberikan kuasa penuh atas sistem yang dirancang dan selanjutnya seorang *admin* dapat mengelola *form* hasil kuesioner tersebut untuk mengecek apa saja yang dinilai oleh konsumen.
2. Seorang konsumen harus *login*. Konsumen dapat menilai secara bebas bagaimana kepuasan pelayanan saat ini.

III.3.2. Class Diagram

Class Diagram yang terdapat pada PT. Duta Jelita digambarkan seperti pada

Gambar III.2. berikut

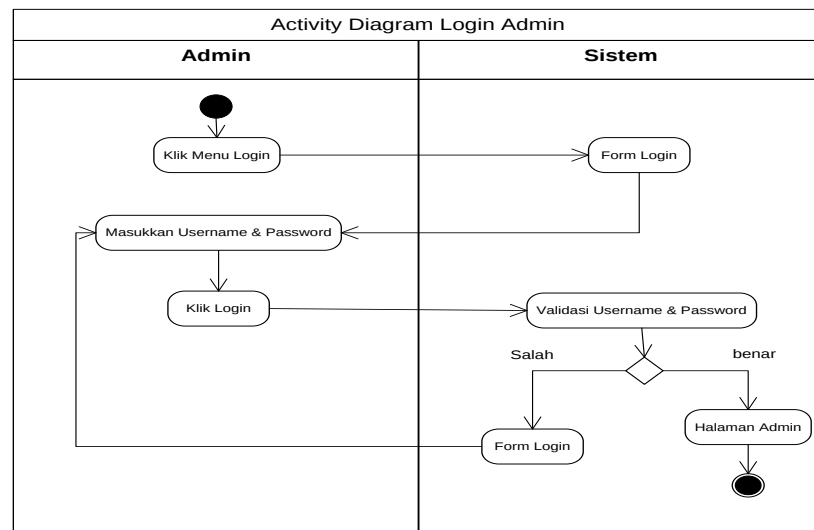


Gambar III.2. Class Diagram Perancangan Kepuasan Konsumen

III.3.3. Activity Diagram

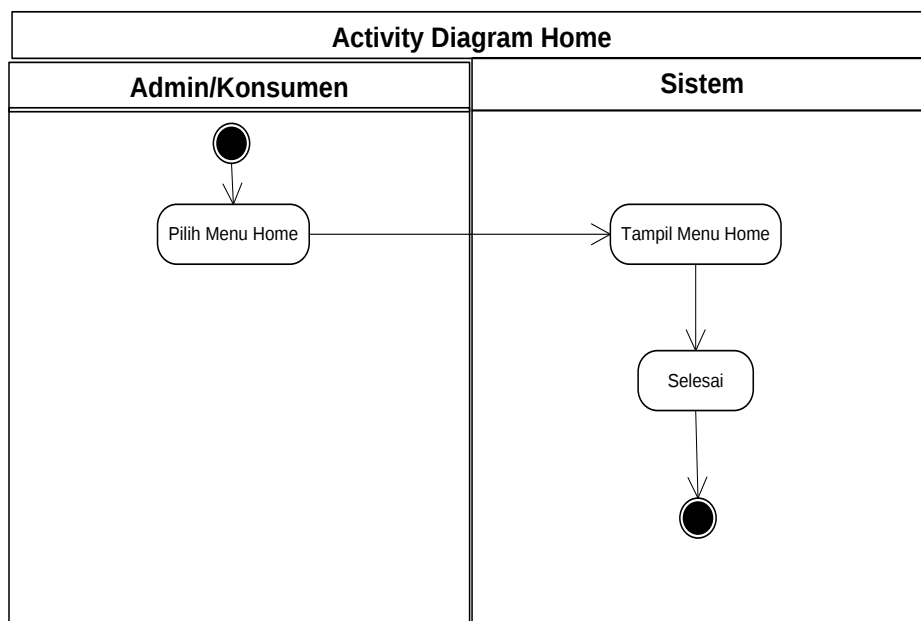
Activity Diagram system yang terdapat pada PT. Duta Jelita digambarkan seperti berikut:

1. Activity Diagram Form Login



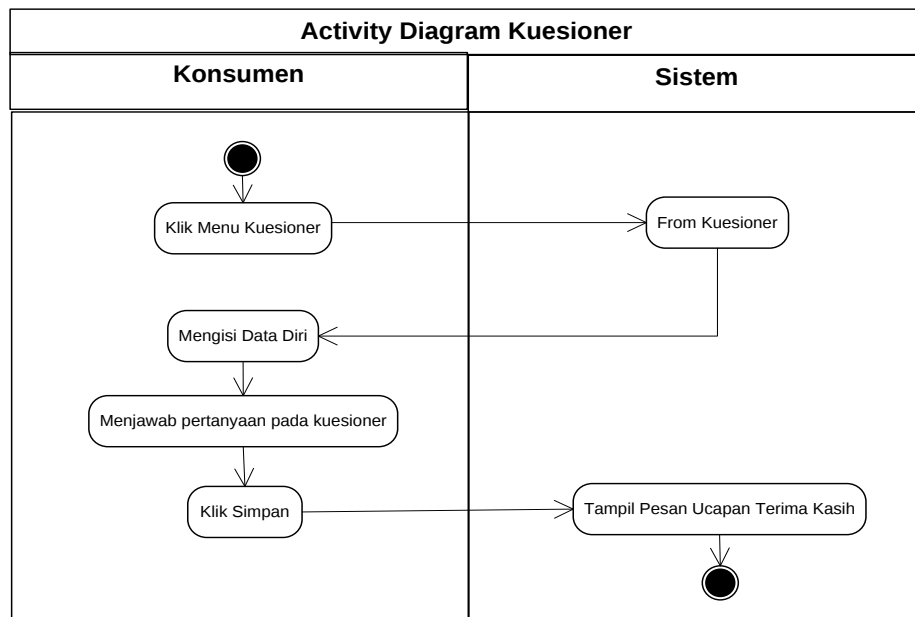
Gambar III.3. Activity Diagram Login Admin

2. Activity Diagram Home



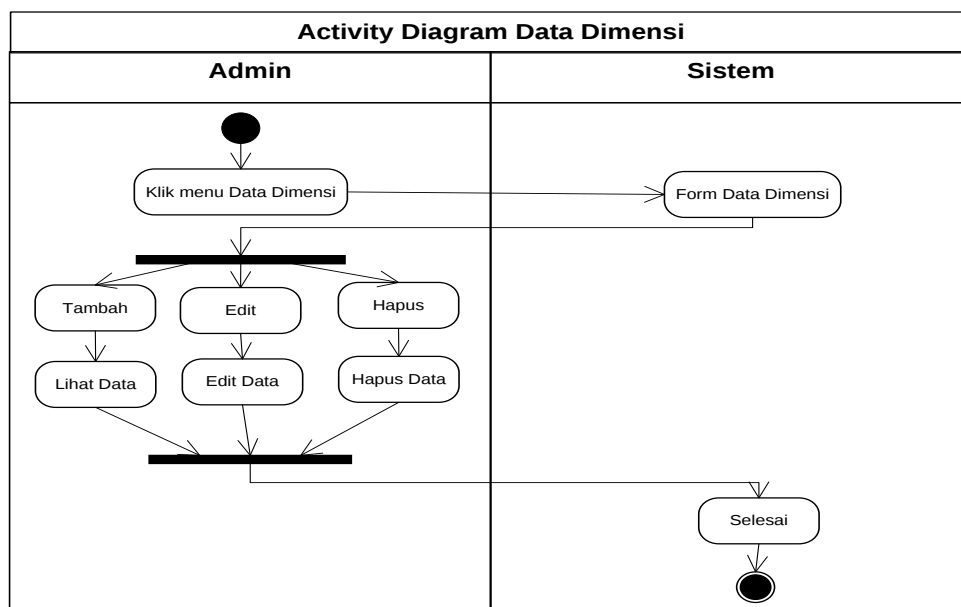
Gambar III.4. Activity Diagram Home

3. Activity Diagram Kuesioner



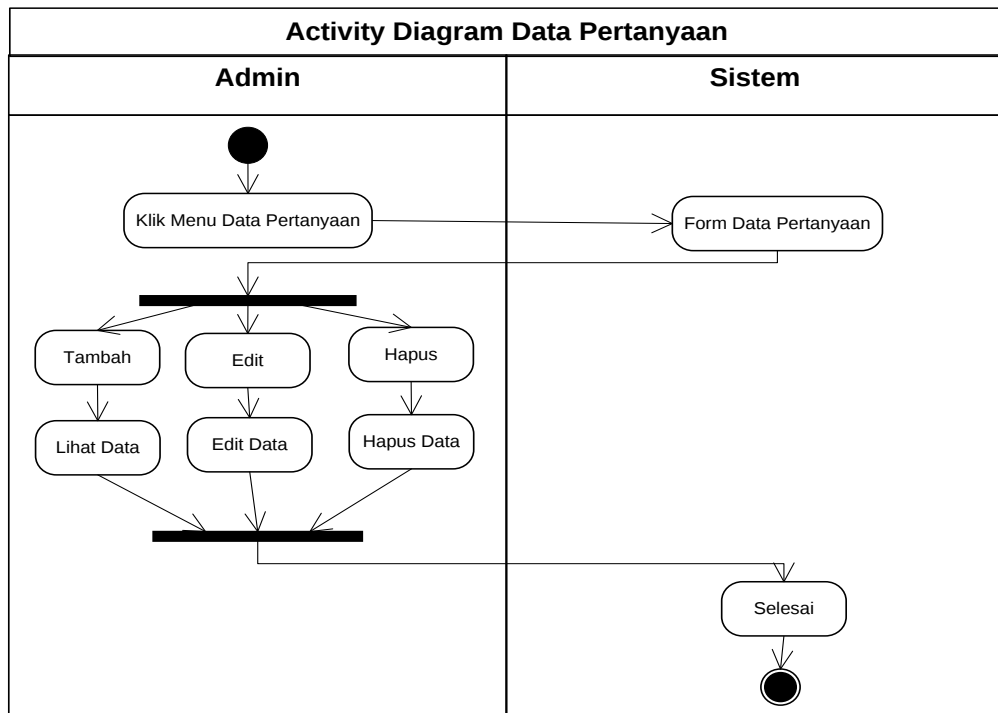
Gambar III.5 Activity Diagram Form Kuesioner

4. Activity Diagram Data Dimensi



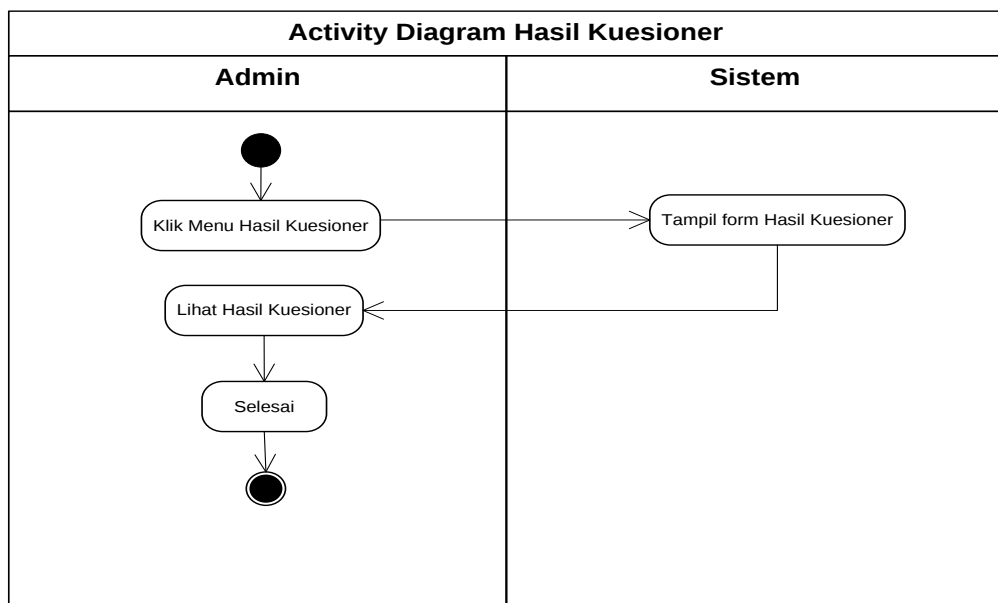
Gambar III.6 Activity Diagram Data Dimensi

5. Activity Diagram Data Pertanyaan



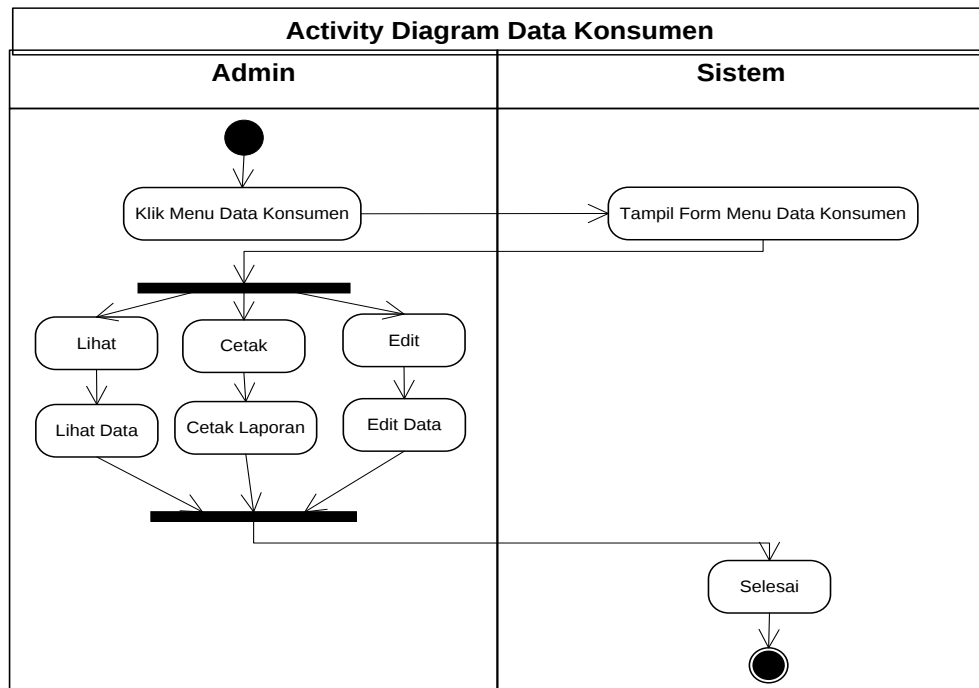
Gambar III.7 Activity Diagram Data Pertanyaan

6. Activity Diagram Data Hasil Kuesioner



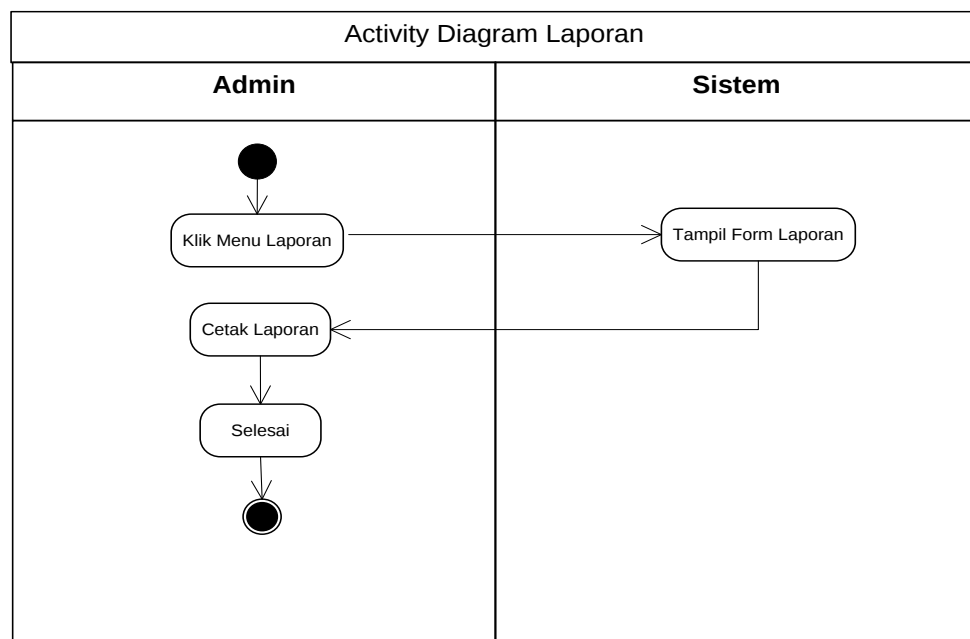
Gambar III.8. Activity Diagram Data Hasil Kuesioner

7. Activity Diagram Data Konsumen



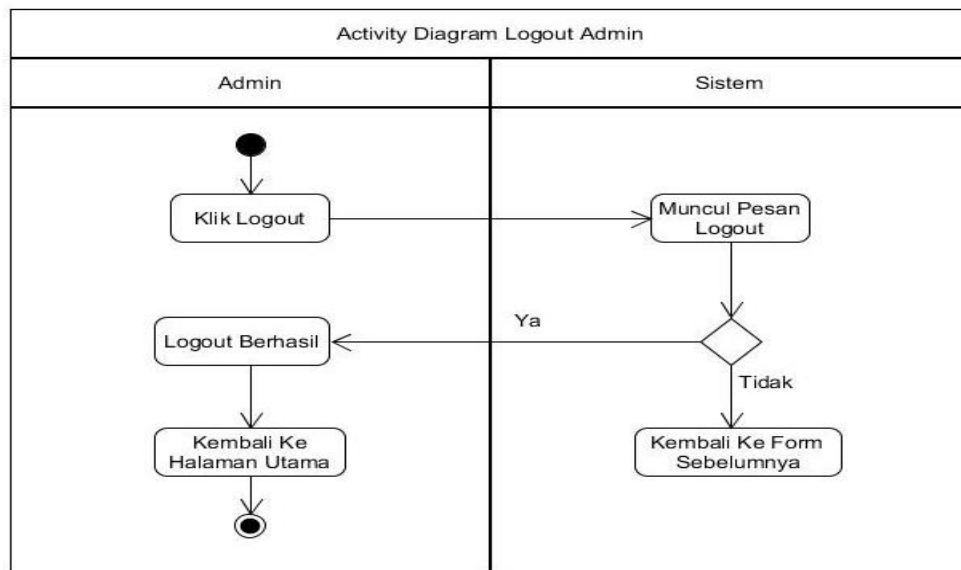
Gambar III.9. Activity Diagram Data Konsumen

8. Activity Diagram Form Laporan



Gambar III.10. Activity Diagram Form Laporan

9. Activity Diagram Logout

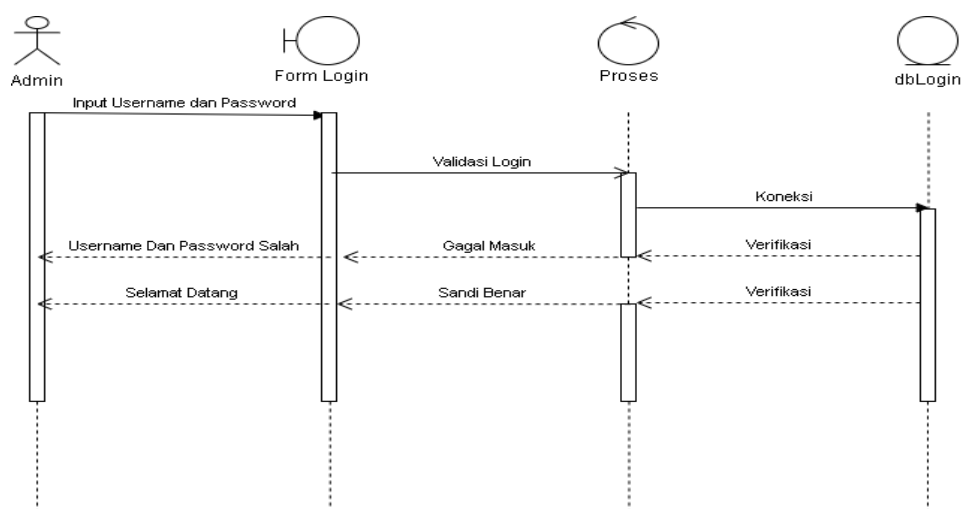


Gambar III.11. Activity Diagram Logout

III.3.4. Sequence Diagram

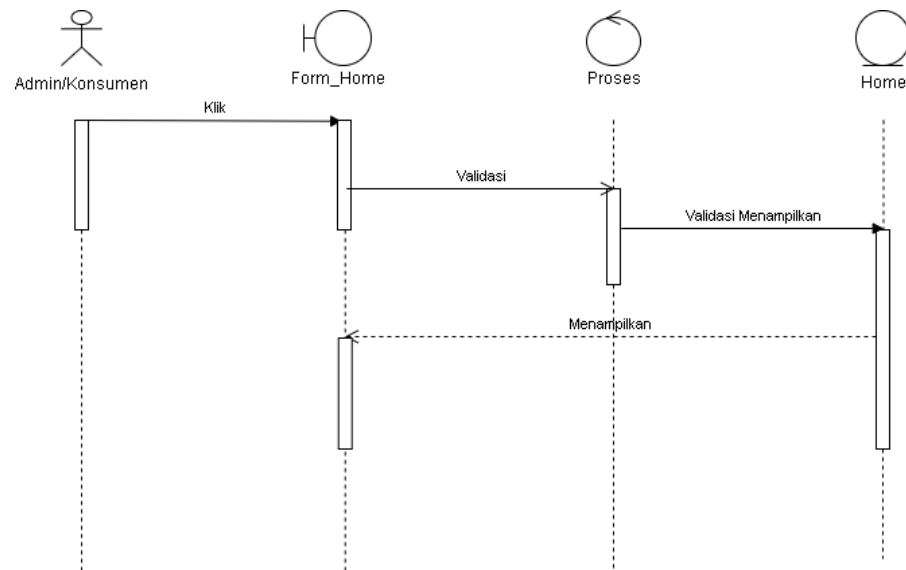
Sequence Diagram dari Aplikasi kepuasan pelanggan pada PT. Duta Jelita dengan menggunakan metode *Service quality* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

1. Sequence Diagram Login



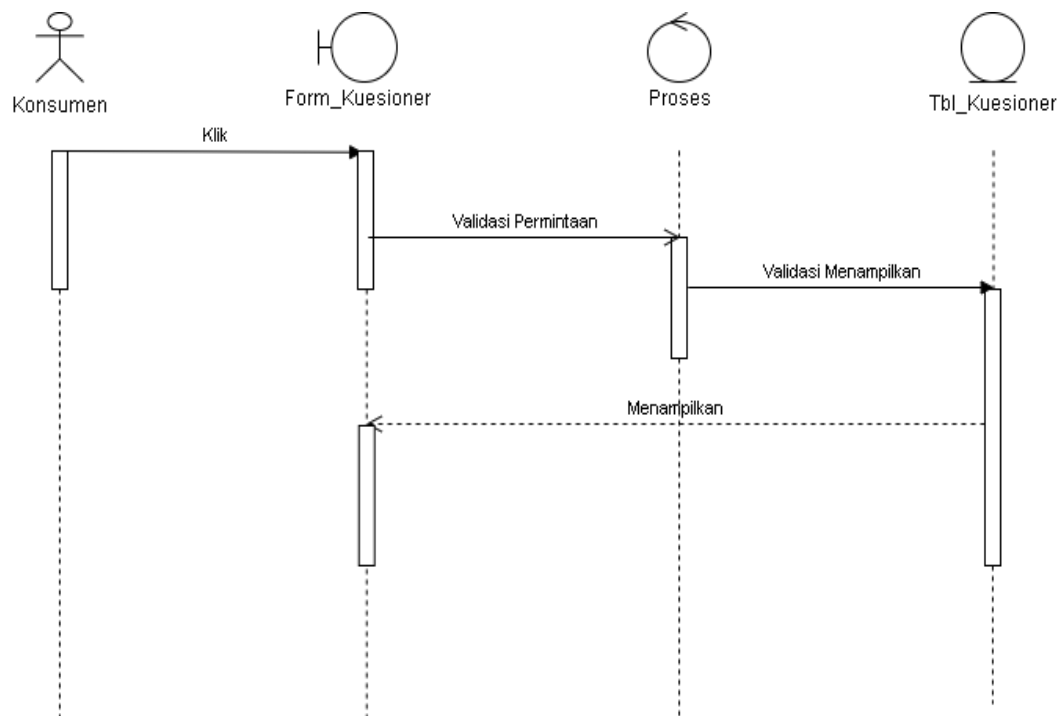
Gambar III.12. Sequence Diagram Login

2. Sequence Diagram Home



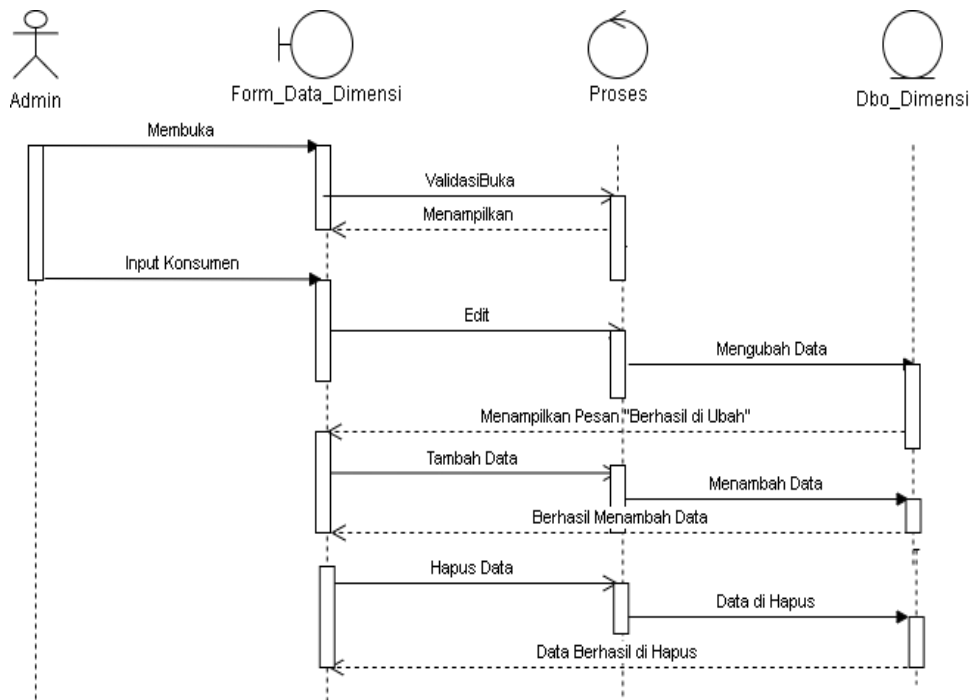
Gambar III.13. Sequence Diagram Home

3. Sequence Diagram Kuesioner



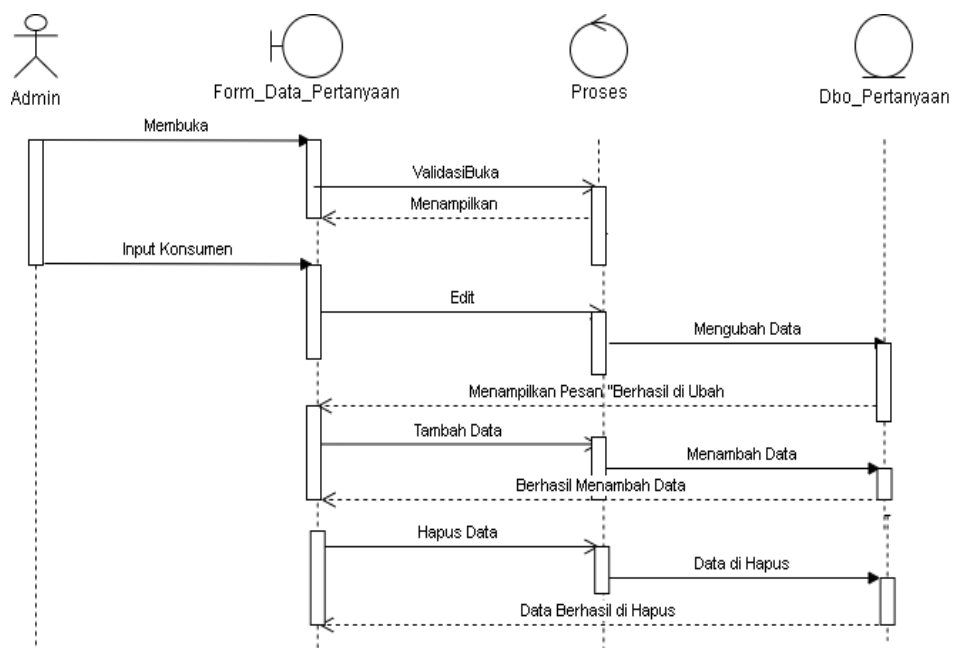
Gambar III.14. Sequence Diagram Kuesioner

4. Sequence Diagram Data Dimensi



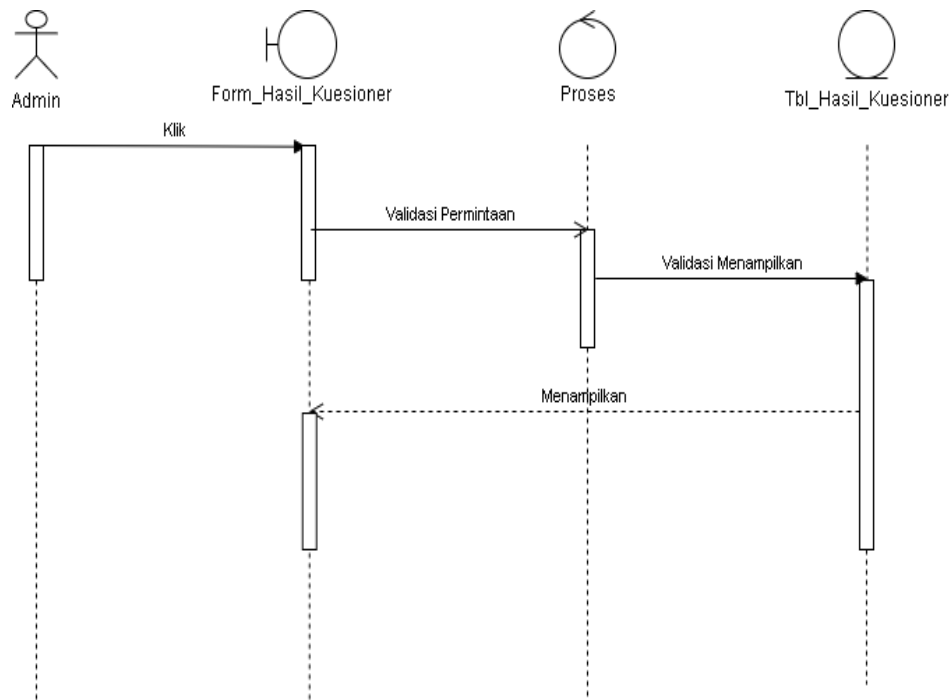
Gambar III.15. Sequence Diagram Data Dimensi

5. Sequence Diagram Data Pertanyaan



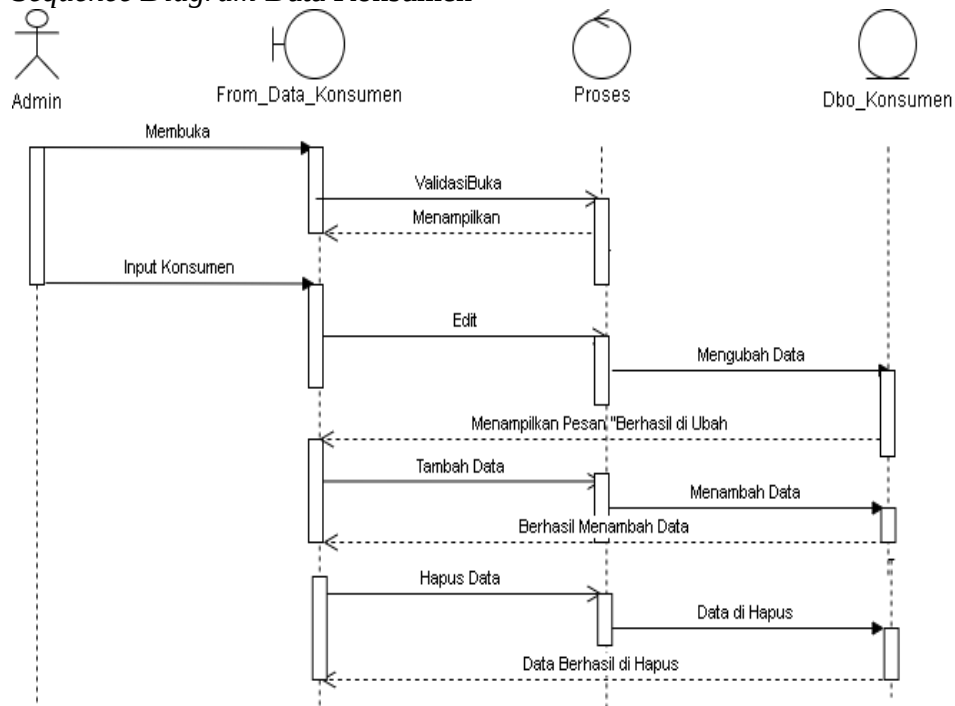
Gambar III.16. Sequence Diagram Data Pertanyaan

6. Sequence Diagram Hasil Kuesioner



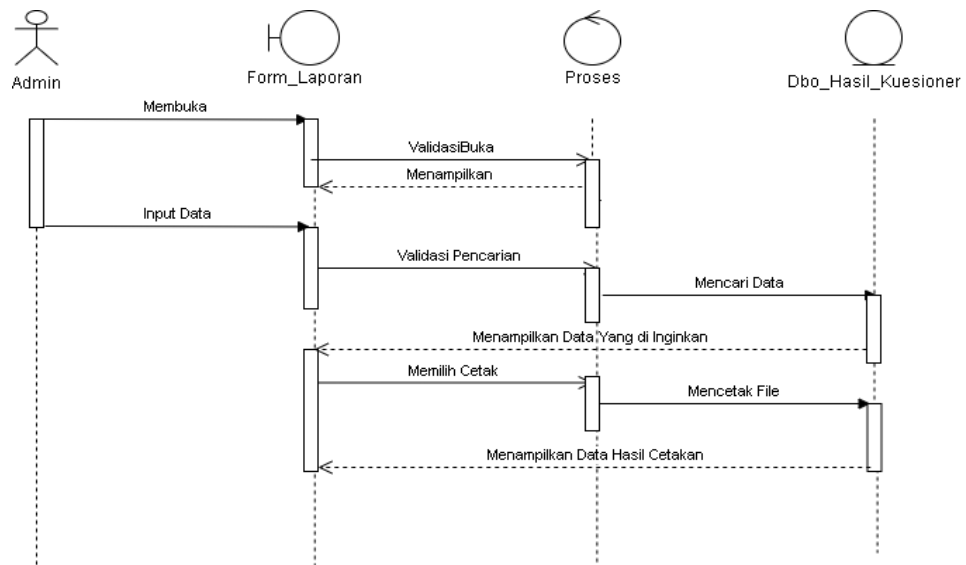
Gambar III.17. Sequence Diagram Hasil Kuesioner

7. Sequence Diagram Data Konsumen



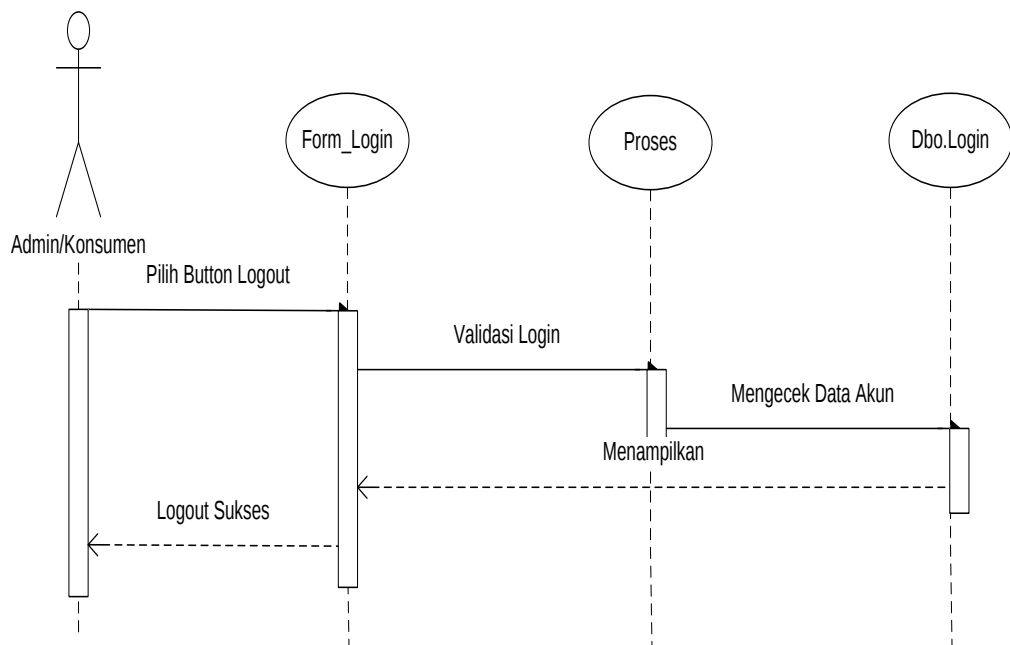
Gambar III.18. Sequence Diagram Data Konsumen

8. Sequence Diagram Laporan



Gambar III.19. Sequence Diagram Laporan

9. Sequence Diagram Logout



Gambar III.20. Sequence Diagram Logout

III.4. Desain Database

Perancangan struktur *database* adalah untuk menentukan file *database* yang digunakan seperti *field*, tipe data, ukuran data. Sistem ini dirancang dengan menggunakan *database* MySQL. Berikut adalah desain *database* dan tabel dari sistem yang dirancang.

1. Struktur Tabel *login*

Tabel *login* digunakan untuk admin masuk kedalam halaman admin, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.6 di bawah ini:

Tabel III.6. Rancangan Tabel *login*

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

2. Struktur Tabel pasien

Tabel Pasien digunakan untuk data pasien yang mengisi kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.7 di bawah ini:

Tabel III.7. Rancangan Tabel Konsumen

Nama Database		Jamiah		
Nama Tabel		Konsumen		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_konsumen	varchar	20	Primary Key
2.	nama_konsumen	varchar	100	-
3.	Jenis_kelamin	varchar	100	-
4.	Umur	varchar	50	-
5.	Tanggal	varchar	20	-
6.	Bulan	varchar	20	-
7.	Tahun	varchar	20	-

3. Struktur Tabel Dimensi

Tabel Dimensi digunakan untuk dimensi kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.5 di bawah ini:

Tabel III.5. Rancangan Tabel Dimensi

Nama <i>Database</i>		Jamiah		
Nama Tabel		Dimensi		
No	Nama Field	Tipe Data	Nilai	Kunci
1.	Id_dimensi	Varchar	20	Primary Key
2.	Dimensi	Varchar	100	-

4. Struktur Tabel pertanyaan

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

Tabel III.6 Rancangan Tabel Pertanyaan

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

5. Struktur Tabel Kinerja

Tabel Jawaban digunakan untuk hasil jawaban dari kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.7 di bawah ini:

Tabel III.7. Rancangan Tabel Kinerja

Nama <i>Database</i>		Jamiah		
Nama Tabel		Kinerja		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_kinerja	Varchar	20	Primary Key
2.	Id_dimensi	Varchar	20	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_kinerja	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	50	-
6.	STP	Int	10	-

7.	TP	Int	10	-
8.	CP	Int	10	-
9.	P	Int	10	-
10.	SP	Int	10	-

6. Struktur Tabel Harapan

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

Tabel III.8. Rancangan Tabel Harapan

Nama Database		Jamiah		
Nama Tabel		Harapan		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_harapan	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Id_dimensi	Varchar	20	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_kinerja	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	50	-
6.	STP	Int	10	-
7.	TP	Int	10	-
8.	CP	Int	10	-
9.	P	Int	10	-
10.	SP	Int	10	-

III.5. Desain User Interface

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

1. Desain Login

PT. DUTA JELITA

Username

Password

Gambar III.21. Desain Login

2. Desain Kuesioner

PT. Duta Jelita																																																																																																
KUESIONER	Tambah Pertanyaan Tambah Dimensi																																																																																															
HASIL KUESIONER	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 5%;">No.</th> <th rowspan="2" style="width: 15%;">Dimensi</th> <th rowspan="2" style="width: 20%;">Pertanyaan</th> <th colspan="8" style="text-align: center;">Jawaban</th> </tr> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Kinerja</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">Harapan</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th><th></th><th></th><th></th> <th></th><th></th><th></th><th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Total</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>											No.	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban								Kinerja				Harapan																																																											Total										
No.															Dimensi	Pertanyaan	Jawaban																																																																															
												Kinerja					Harapan																																																																															
Total																																																																																																
DATA KONSUMEN																																																																																																
LAPORAN																																																																																																
LOGOUT																																																																																																

Gambar III.22. Desain Kuesioner

3. Desain Data Konsumen

PT. DUTA JELITA																																
KUESIONER	Edit Data Hapus Data																															
HASIL KUESIONER	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 20%;">Nama</th> <th style="width: 20%;">Alamat</th> <th style="width: 15%;">Usia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>				No.	Nama	Alamat	Usia																								
No.					Nama	Alamat	Usia																									
DATA KONSUMEN																																
LAPORAN																																
LOGOUT																																

Gambar III.23. Desain Data Konsumen

4. Desain Data Hasil Kuesioner

PT. DUTA JELITA																																																																																																																																						
KUESIONER	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">Dimensi</th> <th rowspan="2">Pertanyaan</th> <th colspan="10">Jawaban</th> </tr> <tr> <th colspan="5">Kinerja</th> <th colspan="5">Harapan</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Total</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>													No.	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban										Kinerja					Harapan																																																																																									Total													
No.																	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban																																																																																																																			
														Kinerja					Harapan																																																																																																																			
Total																																																																																																																																						
HASIL KUESIONER																																																																																																																																						
DATA KONSUMEN																																																																																																																																						
LAPORAN																																																																																																																																						

Gambar III.24. Desain Data Hasil kuesioner