

BAB IV

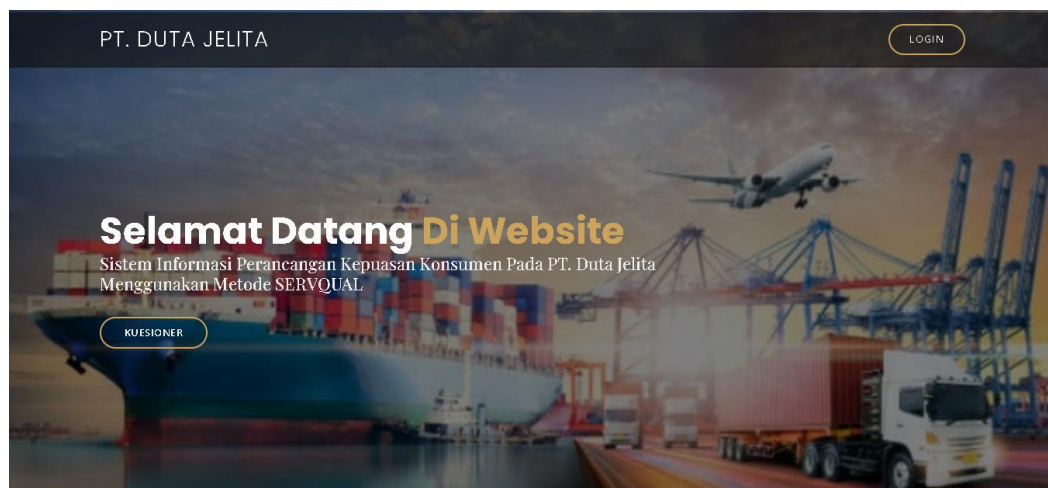
HASIL DAN UJI COBA

IV.1. Hasil Tampilan Aplikasi

IV.1.1. Tampilan Aplikasi Untuk Konsumen

1. Tampilan Halaman Utama

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



Gambar IV.1 Tampilan Halaman Utama

2. Tampilan Halaman Kuesioner

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

PT. DUTA JELITA KUESIONER LOGIN

IDENTITAS KONSUMEN

Nama Konsumen
Nama konsumen

Jenis Kelamin
jenis kelamin

Umur
umur

Tanggal Lahir
Tgl Bulan Tahun

Mohon Memberikan Penilaian Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Klinik Jamiah

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 berikut ini:

PT. DUTA JELITA

Username

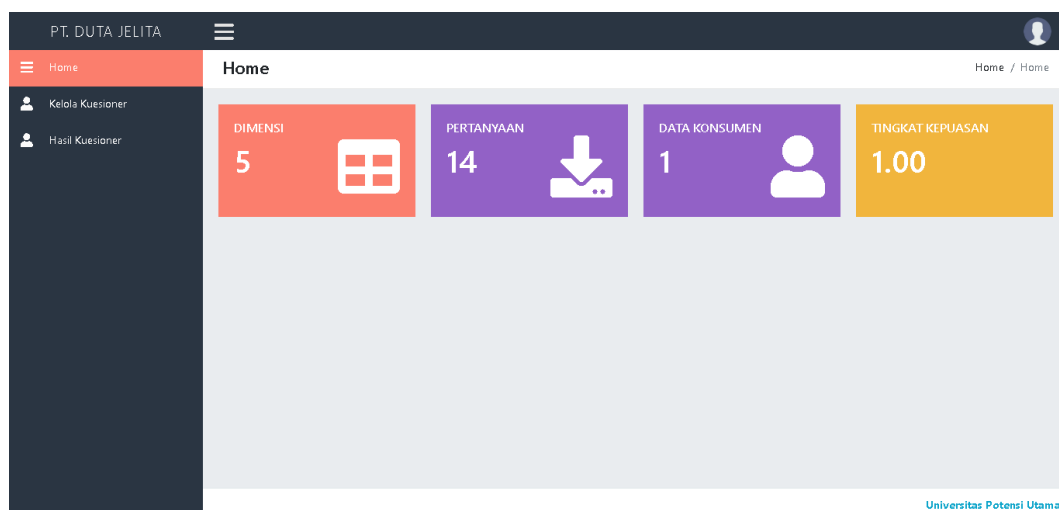
Password

LOGIN

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



Gambar IV.4 Tampilan Halaman *Home*

3. Tampilan Halaman Data Dimensi

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

PT. DUTA JELITA

Home / Data Dimensi

Tambah Data

Show 10 entries

No	ID DIMENSI	DIMENSI	Aksi
1	X1	Tangible / Fasilitas Fisik	Edit Hapus
2	X2	Reliability / Keahlian	Edit Hapus
3	X3	Responsiveness / Daya Tanggap	Edit Hapus
4	X4	Assurance / Jaminan Kepastian	Edit Hapus

Gambar IV.5 Tampilan Halaman Data Dimensi

4. Tampilan Halaman Data Pertanyaan

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

PT. DUTA JELITA

Home / Data Pertanyaan

Tambah Data

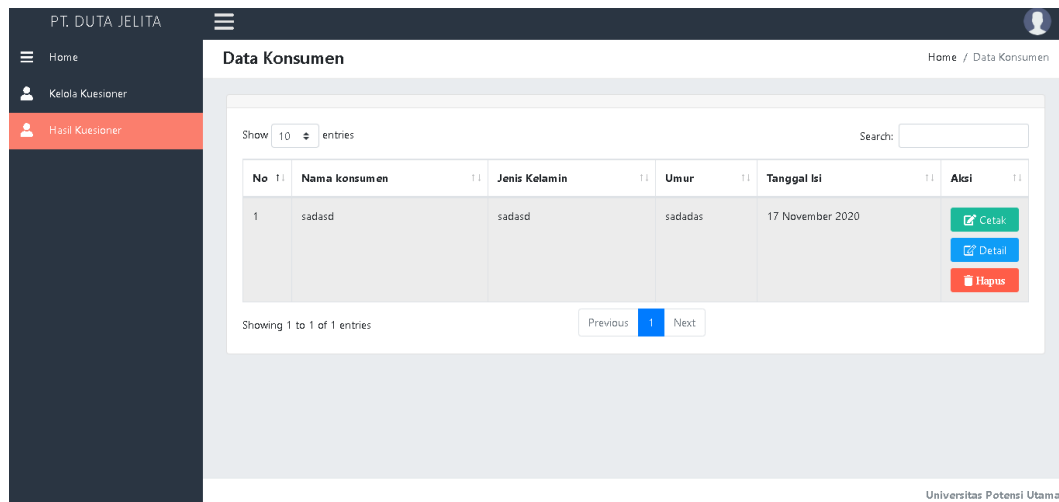
Show 10 entries

No	ID Pertanyaan	Dimensi	Pertanyaan	Aksi
1	P001	Tangible / Fasilitas Fisik	PT. Duta Jelita memiliki ruangan yang bersih	Edit Hapus
2	P002	Tangible / Fasilitas Fisik	PT. Duta Jelita mempunyai peralatan pengolahan udang yang SNI	Edit Hapus
3	P003	Tangible / Fasilitas Fisik	PT. Duta Jelita mempunyai kualitas udang yang terbaik	Edit Hapus
4	P004	Reliability / Keahlian	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki keahlian dalam melayani customer	Edit Hapus

Gambar IV.6 Tampilan Halaman Data Pertanyaan

5. Tampilan Halaman Data Konsumen

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



Gambar IV.7 Tampilan Halaman Data Konsumen

6. Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

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

PT. DUTA JELITA

Home

Kelola Kuesioner

Hasil Kuesioner

Perhitungan Kuesioner

Cetak

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	kinerja					Rata-	HARAPAN					Rata-
			STP	TP	CP	P	SP	Rata	STP	TP	CP	P	SP	Rata
1	Tangible / Fasilitas Fisik	PT. Duta Jelita memiliki ruangan yang bersih	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00
2	Tangible / Fasilitas Fisik	PT. Duta Jelita mempunyai peralatan pengolahan udang yang SNI	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00
3	Tangible / Fasilitas Fisik	PT. Duta Jelita mempunyai kualitas udang yang terbaik	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00
4	Reliability / Kehandalan	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki keahlian dalam melayani customer	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00
5	Reliability / Kehandalan	Karyawan PT. Duta Jelita memahami semua jenis udang yang dipasarkan pada perusahaan	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00
6	Reliability / Kehandalan	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki komunikasi yang baik dalam melayani customer	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00
7	Reliability / Kehandalan	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki SOP Grooming yang baik	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00
8	Responsivness / Daya Tanggap	Karyawan PT. Duta Jelita bersedia mendengarkan keluhan dari customer	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00
9	Responsivness / Daya Tanggap	Karyawan PT. Duta Jelita memberikan informasi tentang udang yang dibutuhkan dengan baik kepada pelanggan	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00

Gambar IV.8 Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

7. Tampilan Halaman Perhitungan Metode Servqual

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

PT. DUTA JELITA

Home

Kelola Kuesioner

Hasil Kuesioner

Perhitungan Servqual

Cetak

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KINERJA	HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN	KETERANGAN
1	Tangible / Fasilitas Fisik	PT. Duta Jelita memiliki ruangan yang bersih	5.00	5.00	1.00	Puas
2	Tangible / Fasilitas Fisik	PT. Duta Jelita mempunyai peralatan pengolahan udang yang SNI	5.00	5.00	1.00	Puas
3	Tangible / Fasilitas Fisik	PT. Duta Jelita mempunyai kualitas udang yang terbaik	5.00	5.00	1.00	Puas
4	Reliability / Keahlian	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki keahlian dalam melayani customer	5.00	5.00	1.00	Puas
5	Reliability / Keahlian	Karyawan PT. Duta Jelita memahami semua jenis udang yang dipasarkan pada perusahaan	5.00	5.00	1.00	Puas
6	Reliability / Keahlian	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki komunikasi yang baik dalam melayani customer	5.00	5.00	1.00	Puas
7	Reliability / Keahlian	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki SOP Grooming yang baik	5.00	5.00	1.00	Puas
8	Responsiveness / Daya Tanggap	Karyawan PT. Duta Jelita bersedia mendengarkan keluhan dari customer	5.00	5.00	1.00	Puas
9	Responsiveness / Daya Tanggap	Karyawan PT. Duta Jelita memberikan informasi tentang udang yang dibutuhkan dengan baik kepada pelanggan	5.00	5.00	1.00	Puas
10	Assurance / Jaminan Kepastian	Karyawan PT. Duta Jelita selalu menampilkan senyum terhadap customer yang datang	5.00	5.00	1.00	Puas
11	Assurance / Jaminan Kepastian	PT. Duta Jelita menjamin kelayakan udang kepada customer	5.00	5.00	1.00	Puas
12	Emphaty / Empati	Karyawan PT. Duta Jelita bersedia untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan saat proses pelayanan kepada pelanggan	5.00	5.00	1.00	Puas
13	Assurance / Jaminan	Karyawan PT. Duta Jelita dapat mengenal setiap customer yang datang	5.00	5.00	1.00	Puas

Gambar IV.9 Tampilan Halaman Perhitungan Metode Servqual

8. Tampilan Laporan Data Pengisian Kuesioner

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

9/10/22, 11:41 PM

localhost:8080/duta-jelita/hasil/perhitungan-kuesioner.php



PT. DUTA JELITA

KUM JL. Medan Belawan Km 18.5 Medan Selayar, M.A.B.A.R. Medan Deli,
Sumatera Utara 20242

LAPORAN PERHITUNGAN KUESIONER

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KINERJA					Rata-Rata	HARAPAN					Rata-Rata
			STP	TP	CP	P	SP		STP	TP	CP	P	SP	
1	Tangible / Fasilitas Fisik	PT. Duta Jelita memiliki ruangan yang bersih	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00
2	Tangible / Fasilitas Fisik	PT. Duta Jelita mempunyai peralatan pengolahan udang yang SNI	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00
3	Tangible / Fasilitas Fisik	PT. Duta Jelita mempunyai kualitas udang yang terbaik	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00
4	Reliability / Keahlian	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki keahlian dalam melayani customer	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00
5	Reliability / Keahlian	Karyawan PT. Duta Jelita memahami semua jenis udang yang dipasarkan pada perusahaan	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00
6	Reliability / Keahlian	Karyawan PT. Duta Jelita memiliki komunikasi yang baik dalam	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0	1	5.00

localhost:8080/duta-jelita/hasil/perhitungan-kuesioner.php

Print

3 sheets of paper

Destination

 Microsoft Print to PDF

Pages

All

Layout

Portrait

Color

Color

More settings

Print

Cancel

Gambar IV.10 Tampilan Laporan Data Pengisian Kuesioner

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 Konsumen, laporan perhitungan kuesioner dan perhitungan metode Servqual.*

IV.2.1. Skenario Pengujian

Pada perancangan aplikasi kepuasan Konsumen pada PT. Duta Jelita dengan menggunakan metode *Servqual* ini, penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL. Pengujian aplikasi ini menggunakan *black box testing* seperti pada tabel berikut ini:

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 Dimensi (Admin)			
<i>Data Dimensi</i>	Komponen yang diuji adalah tambah data pada halaman data Dimensi	Data yang diinput akan tampil pada halaman data Dimensi	<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)			
<i>Data Pertanyaan</i>	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 aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus	Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus	<i>Valid</i>
Pengujian Data Konsumen (Admin)			
<i>Data Konsumen</i>	Komponen yang diuji adalah detail data pada halaman data Konsumen	Data yang akan tampil pada halaman adalah data Konsumen dan hasil kuesioner yang telah diisi	<i>Valid</i>

	Pengujian aksi cetak data dengan mengklik tombol cetak	Sistem akan menampilkan bentuk print data jawaban dari pertanyaan tiap Konsumen	<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)			
<i>Perhitungan Kuesioner</i>	Pengujian perhitungan kuesioner	Sistem akan menampilkan hasil perhitungan kuesioner	<i>Valid</i>
Pengujian Perhitungan Metode Servqual (Admin)			
<i>Perhitungan Metode Servqual</i>	Pengujian perhitungan Metode Servqual	Sistem akan menampilkan hasil perhitungan Metode Servqual	<i>Valid</i>

Tabel IV.2. Skenario Pengujian Konsumen (*Black Box Testing*)

Pengujian Jawaban Konsumen (Admin)			
<i>Kuesioner</i>	Pengujian Kuesioner	Sistem akan menampilkan kuesioner yang akan di isi oleh Konsumen	<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.

IV.2.3. Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi

Adapun beberapa kelebihan aplikasi yang penulis buat adalah sebagai berikut:

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.

Adapun beberapa kekurangan aplikasi yang penulis buat adalah sebagai berikut:

1. Fitur dalam aplikasi masih terbatas, sehingga kedepannya dibutuhkan pengembangan aplikasi agar lebih menarik, efektif dan efisien.