

BAB III

ANALISIS DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisis Masalah

PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam bergerak dalam bidang jasa penyewaan truk tronton. Truk tronton disewa untuk pengangkutan pasir, batu dan tanah. Biaya yang dikeluarkan untuk pengangkutan perton adalah sebesar Rp. 4.000.000,-. Masalah yang terjadi adalah pelanggan PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam merasa tidak puas dalam menyewa truk tronton disebabkan oleh harga yang tinggi, jangka waktu pengantara dan kekurangan pemesanan. sehingga pendapatan dari penyewaan truk menjadi berkurang. Oleh karena itu diperlukan sebuah cara agar PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton. Penelitian ini membuat sebuah aplikasi yang menerapkan metode ServQual untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton.

III.2. Metode Service Quality (ServQual)

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Service Quality* (SERVQUAL). Konsep *Service Quality* (SERVQUAL) digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsensus terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan. Berikut ini adalah rumus dari Metode *Service Quality* (SERVQUAL) :

$$Q = P (\textit{Perceived service}) - E (\textit{Expected service}).....(\textit{Mas Ayoe, 2018 : 129})$$

Keterangan:

Q = Kualitas pelayanan (*Quality Of Service*)

P = Persepsi akan pelayanan (*Perceived service*)

E= Harapan akan layanan (*Expected service*).

1. Data Pelanggan

Data pelanggan diperoleh dari PT. Srikandi Trasulindo Inti Alam dan disajikan pada Gambar III.1.

DATA PENJUALAN.xlsx - Microsoft Excel

Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Load Test Team

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing

N10

LAPORAN BULANAN TRONTON SPC

PERIODE = 01 - 30 SEPTEMBER 2021

NO	NO. POL	JUMLAH TRIP	TONASE	BIAYA			PENJUALAN	L/R
				UJ	BBM	TOTAL		
1	BK 8306 EN	89	1.257.905	4.450.000	10.680.000	15.130.000	56.605.725	41.475.725
2	BK 8307 EN	90	1.021.365	4.500.000	10.800.000	15.300.000	45.961.425	30.661.425
3	BK 8308 EN	99	1.325.825	4.950.000	11.880.000	16.830.000	59.662.125	42.832.125
4	BK 8309 EN	62	1.126.555	3.100.000	7.440.000	10.540.000	50.694.975	40.154.975
5	BK 8310 EN	55	1.096.830	2.750.000	6.600.000	9.350.000	49.357.350	40.007.350
6	BK 8311 EN	87	1.181.570	4.350.000	10.440.000	14.790.000	53.170.650	38.380.650
7	BK 8312 EN	55	1.124.370	2.750.000	6.600.000	9.350.000	50.596.650	41.246.650
8	BK 8313 EN	80	1.073.495	4.000.000	9.600.000	13.600.000	48.307.275	34.707.275
9	BK 8314 EN	107	1.334.815	5.350.000	12.840.000	18.190.000	60.066.675	41.876.675
10	BK 8315 EN	110	520.920	5.500.000	13.200.000	18.700.000	23.441.400	4.741.400
11	BK 8316 EN	109	1.449.880	5.450.000	13.080.000	18.530.000	65.244.600	46.714.600
12	BK 8317 EN	111	1.348.135	5.550.000	13.320.000	18.870.000	60.666.075	41.796.075
13	BK 9400 EN	114	1.025.285	5.700.000	13.680.000	19.380.000	46.137.825	26.757.825
14	BK 9401 EN	114	1.599.995	5.700.000	13.680.000	19.380.000	71.999.775	52.619.775
15	BK 9402 EN	90	1.328.505	4.500.000	10.800.000	15.300.000	59.782.725	44.482.725
16	BK 9403 EN	80	987.445	4.000.000	9.600.000	13.600.000	44.435.025	30.835.025

2019 Sheet1 100%

Gambar III.1. Data Pelanggan
(Sumber : PT. Srikandi Trasulindo Inti Alam, 2022)

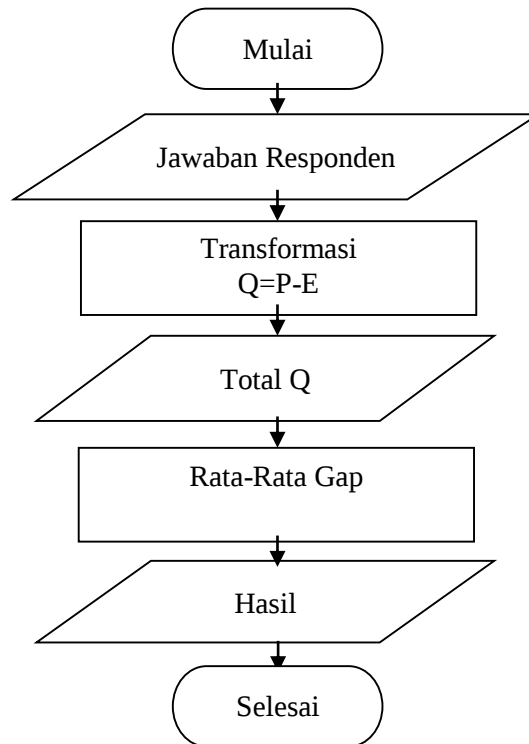
2. Penentuan Nilai GAP

Ketentuan nilai GAP ditentukan/ ditetapkan oleh perusahaan yaitu PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam.

NO.	Nilai Gap	Hasil
1.	2-3	Sangat Puas
2.	1-1.9	Puas
3.	0-0.9	Tidak Puas

(Mas Ayoe, 2018 : 132)

Berikut ini adalah *flowchart* dari Metode *Service Quality* (SERVQUAL) :



Gambar III.2. Flowchart Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

3. Penentuan Variabel Dan Atribut

Berikut ini adalah beberapa variabel dan atribut pernyataan kuisioner untuk dapat menentukan kualitas pelayanan:

Tabel III.1. Variabel Dan Atribut Pernyataan Kuisioner

No	Variabel	Atribut	
1	Pelayanan (A)	A1	Kenyamanan dan kebersihan ruangan
		A2	Kebersihan Dan Kerapian Karyawan
		A3	Keramah Tamahan
		A4	Pembayaran yang mudah
		A5	Ketersediaan fasilitas pendukung (Toilet, Area parkir, Ruang tunggu, AC)
2	Waktu Pemesanan (B)	B1	Tanggapan keluhan
		B2	Proses transaksi
		B3	Kecepatan masa
		B4	Pemberian informasi
		B5	Penyerahan hasil
3	Harga (C)	C1	Lebih murah dari harga pasaran
		C2	Tidak mengutamakan keuntungan
		C3	Dapat dijangkau masyarakat
		C4	Potongan harga
		C5	Penawaran harga

4	Kebersihan (D)	D1	Kebersihan mobil
		D2	Kebersihan perusahaan
		D3	Kebersihan peralatan
		D4	Kebersihan fasilitas
		D5	Kebersihan karyawan

(Sumber : PT. Srikandi Trasulindo Inti Alam, 2022)

4. Skala Penilaian Responden Terhadap Kuisisioner

Berikut ini adalah skala penilaian responden terhadap kuisisioner untuk dapat digunakan pada perhitungan metode *Servqual* :

Tabel III.2. Skala Penilaian Responden Terhadap Kuisisioner

NO.	Kategori	Jawaban	Bobot
1.	Harapan	Sangat Penting (SP)	4
		Penting (P)	3
		Cukup Penting (CP)	2
		Tidak Penting (TP)	1
2.	Persepsi	Sangat Puas (SP)	1
		Puas (P)	2
		Cukup Puas (CP)	3
		Tidak Puas (TP)	4

(Sumber : PT. Srikandi Trasulindo Inti Alam, 2022)

5. Contoh kasus

Seorang pelanggan ditanya mengenai PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam terhadap pelayanan yang mereka sediakan dan menjawab beberapa pertanyaan berikut :

a. Jawaban Responden

Setelah mendapatkan jawaban responden, maka jawaban tersebut dikumpulkan untuk perhitungan lebih lanjut.

b. Nilai GAP

Hasil perhitungan dari metode *ServQual* disesuaikan dengan nilai GAP berupa *range* nilai untuk menghasilkan keputusan puas dan tidak puas.

Tabel III.3. Nilai Rata-Rata Gap

NO.	Nilai Gap	Hasil
1.	2-3	Sangat Puas
2.	1-1.9	Puas
3.	0-0.9	Tidak Puas

(Mas Ayoe, 2018 : 132)

Tabel III.4. Jawaban Responden

No	P/H	Pelayanan (A)					Waktu Pemesanan (B)					Harga (C)					Kebersihan (D)					Hasil	Mean (Hasil/20)	ServQual (Q=P-H)	GAP
		A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	D1	D2	D3	D4	D5				
1	P	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	72	3.6	1.4	Puas
	H	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	44	2.2		
2	P	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	69	3.45	1.45	Puas
	H	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	40	2		
3	P	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	70	3.5	1.6	Puas
	H	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	38	1.9		
4	P	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	66	3.3	1.2	Puas
	H	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	42	2.1		
5	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	69	3.45	1.5	Puas
	H	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	39	1.95		
6	P	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	66	3.3	1.5	Puas
	H	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	36	1.8		
7	P	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	65	3.25	1.35	Puas
	H	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	38	1.9		
8	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	70	3.5	1.35	Puas
	H	1	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	4	43	2.15		
9	P	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	67	3.35	1.1	Puas
	H	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	45	2.25		
10	P	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	66	3.3	1.1	Puas
	H	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	4	44	2.2		
11	P	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	65	3.25	1.15	Puas
	H	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2	42	2.1		
12	P	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	67	3.35	1.25	Puas
	H	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2	42	2.1		
13	P	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	69	3.45	1.5	Puas
	H	1	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	39	1.95		
14	P	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	67	3.35	1.4	Puas

	H	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	39	1.95		
15	P	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	66	3.3	1.4	Puas
	H	2	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	38	1.9		
16	P	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	66	3.3	1.4	Puas
	H	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	38	1.9		
17	P	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	68	3.4	1.2	Puas
	H	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	4	44	2.2		
18	P	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	69	3.45	1.2	Puas
	H	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	45	2.25		
19	P	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	66	3.3	1.15	Puas
	H	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	4	43	2.15		
20	P	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	67	3.35	1.15	Puas
	H	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2	44	2.2		
21	P	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	68	3.4	1.25	Puas
	H	3	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2	43	2.15		
22	P	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	67	3.35	1.3	Puas
	H	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	41	2.05		
23	P	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	65	3.25	1.35	Puas
	H	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	38	1.9		
24	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	70	3.5	1.35	Puas
	H	1	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	4	43	2.15		
25	P	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	67	3.35	1.1	Puas
	H	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	45	2.25		
26	P	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	66	3.3	1.1	Puas
	H	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	4	44	2.2		
27	P	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	65	3.25	1.15	Puas
	H	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2	42	2.1		
28	P	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	67	3.35	1.25	Puas
	H	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2	42	2.1		
29	P	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	69	3.45	1.5	Puas

	H	1	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	39	1.95		
30	P	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	67	3.35	1.4	Puas
	H	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	39	1.95		
31	P	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	66	3.3	1.4	Puas
	H	2	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	38	1.9		
32	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	70	3.5	1.25	Puas
	H	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	45	2.25		
33	P	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	68	3.4	1.2	Puas
	H	3	2	3	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	44	2.2		
34	P	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	67	3.35	1.2	Puas
	H	3	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	43	2.15		
35	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	70	3.5	1.1	Puas
	H	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	48	2.4		
36	P	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	70	3.5	1.15	Puas
	H	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	47	2.35		
37	P	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	68	3.4	0.9	Tidak Puas
	H	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	50	2.5		
38	P	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	69	3.45	1.05	Puas
	H	4	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	4	3	3	2	2	48	2.4		
39	P	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	71	3.55	1.3	Puas
	H	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	45	2.25		
40	P	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	68	3.4	1.2	Puas
	H	3	4	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	44	2.2		
41	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	71	3.55	1.05	Puas
	H	4	1	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	50	2.5		
42	P	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	69	3.45	1.1	Puas
	H	4	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	47	2.35		
43	P	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	68	3.4	1.1	Puas
	H	4	1	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	46	2.3		

44	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	71	3.55	1	Puas
	H	4	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	51	2.55		
45	P	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	71	3.55	1.15	Puas
	H	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	48	2.4		
46	P	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	69	3.45	1	Puas
	H	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	49	2.45		
47	P	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	70	3.5	1.1	Puas
	H	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	2	3	48	2.4		
48	P	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	72	3.6	1.3	Puas
	H	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	3	3	2	3	46	2.3		
49	P	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	70	3.5	1.3	Puas
	H	2	4	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	44	2.2		
50	P	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	69	3.45	1	Puas
	H	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	49	2.45		
51	P	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	66	3.3	1.2	Puas
	H	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	42	2.1		
52	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	69	3.45	1.5	Puas
	H	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	39	1.95		
53	P	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	66	3.3	1.5	Puas
	H	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	36	1.8		
54	P	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	65	3.25	1.35	Puas
	H	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	38	1.9		
55	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	70	3.5	1.35	Puas
	H	1	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	4	43	2.15		
56	P	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	67	3.35	1.1	Puas
	H	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	45	2.25		
57	P	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	66	3.3	1.1	Puas
	H	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	4	44	2.2		
58	P	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	65	3.25	1.15	Puas
	H	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2	42	2.1		

59	P	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	67	3.35	1.25	Puas
	H	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2	42	2.1		
60	P	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	69	3.45	1.5	Puas
	H	1	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	39	1.95		
61	P	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	67	3.35	1.4	Puas
	H	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	39	1.95		
62	P	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	66	3.3	1.4	Puas
	H	2	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	38	1.9		
63	P	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	66	3.3	1.4	Puas
	H	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	38	1.9		
64	P	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	68	3.4	1.2	Puas
	H	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	4	44	2.2		
65	P	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	69	3.45	1.2	Puas
	H	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	45	2.25		
66	P	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	66	3.3	1.15	Puas
	H	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	4	43	2.15		
67	P	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	67	3.35	1.15	Puas
	H	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2	44	2.2		
68	P	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	68	3.4	1.25	Puas
	H	3	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2	43	2.15		
69	P	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	67	3.35	1.3	Puas
	H	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	41	2.05		
70	P	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	65	3.25	1.35	Puas
	H	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	38	1.9		
71	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	70	3.5	1.35	Puas
	H	1	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	4	43	2.15		
72	P	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	67	3.35	1.1	Puas
	H	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	45	2.25		
73	P	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	67	3.35	1.2	Puas
	H	3	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	43	2.15		

74	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	70	3.5	1.1	Puas
	H	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	48	2.4		
75	P	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	70	3.5	1.15	Puas
	H	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	47	2.35		
76	P	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	68	3.4	0.9	Tidak Puas
	H	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	50	2.5		
77	P	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	69	3.45	1.05	Puas
	H	4	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	4	3	3	2	2	48	2.4		
78	P	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	71	3.55	1.3	Puas
	H	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	45	2.25		
79	P	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	68	3.4	1.2	Puas
	H	3	4	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	44	2.2		
80	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	71	3.55	1.05	Puas
	H	4	1	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	50	2.5		
81	P	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	69	3.45	1.1	Puas
	H	4	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	47	2.35		
82	P	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	68	3.4	1.1	Puas
	H	4	1	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	46	2.3		
83	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	71	3.55	1	Puas
	H	4	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	51	2.55		
84	P	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	71	3.55	1.15	Puas
	H	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	48	2.4		
85	P	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	69	3.45	1	Puas
	H	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	49	2.45		
86	P	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	70	3.5	1.1	Puas
	H	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	2	3	48	2.4		
87	P	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	68	3.4	1.2	Puas
	H	3	4	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	44	2.2		
88	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	71	3.55	1.05	Puas
	H	4	1	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	50	2.5		

89	P	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	69	3.45	1.1	Puas
	H	4	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	47	2.35		
90	P	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	68	3.4	1.1	Puas
	H	4	1	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	46	2.3		
91	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	71	3.55	1	Puas
	H	4	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	51	2.55		
92	P	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	71	3.55	1.15	Puas
	H	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	48	2.4		
93	P	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	69	3.45	1	Puas
	H	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	49	2.45		
94	P	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	70	3.5	1.1	Puas
	H	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	2	3	48	2.4		
95	P	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	72	3.6	1.3	Puas
	H	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	3	3	2	3	46	2.3		
96	P	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	70	3.5	1.3	Puas
	H	2	4	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	44	2.2		
97	P	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	69	3.45	1	Puas
	H	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	49	2.45		
98	P	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	66	3.3	1.2	Puas
	H	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	42	2.1		
99	P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	69	3.45	1.5	Puas
	H	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	39	1.95		
100	P	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	66	3.3	1.5	Puas
	H	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	36	1.8		

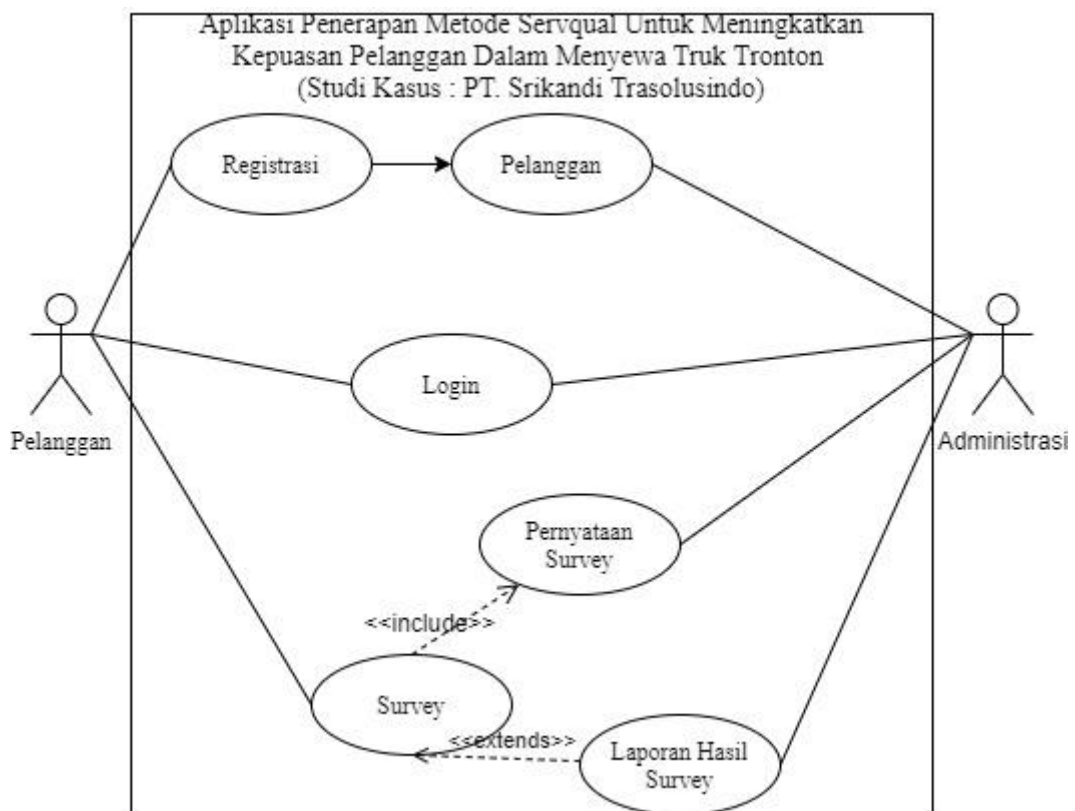
(Sumber : PT. Srikandi Trasulindo Inti Alam, 2022)

III.3. Desain Sistem

Desain sistem menggunakan pemodelan *Unified Modelling Language* (UML) yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.

III.3.1. Use Case Diagram

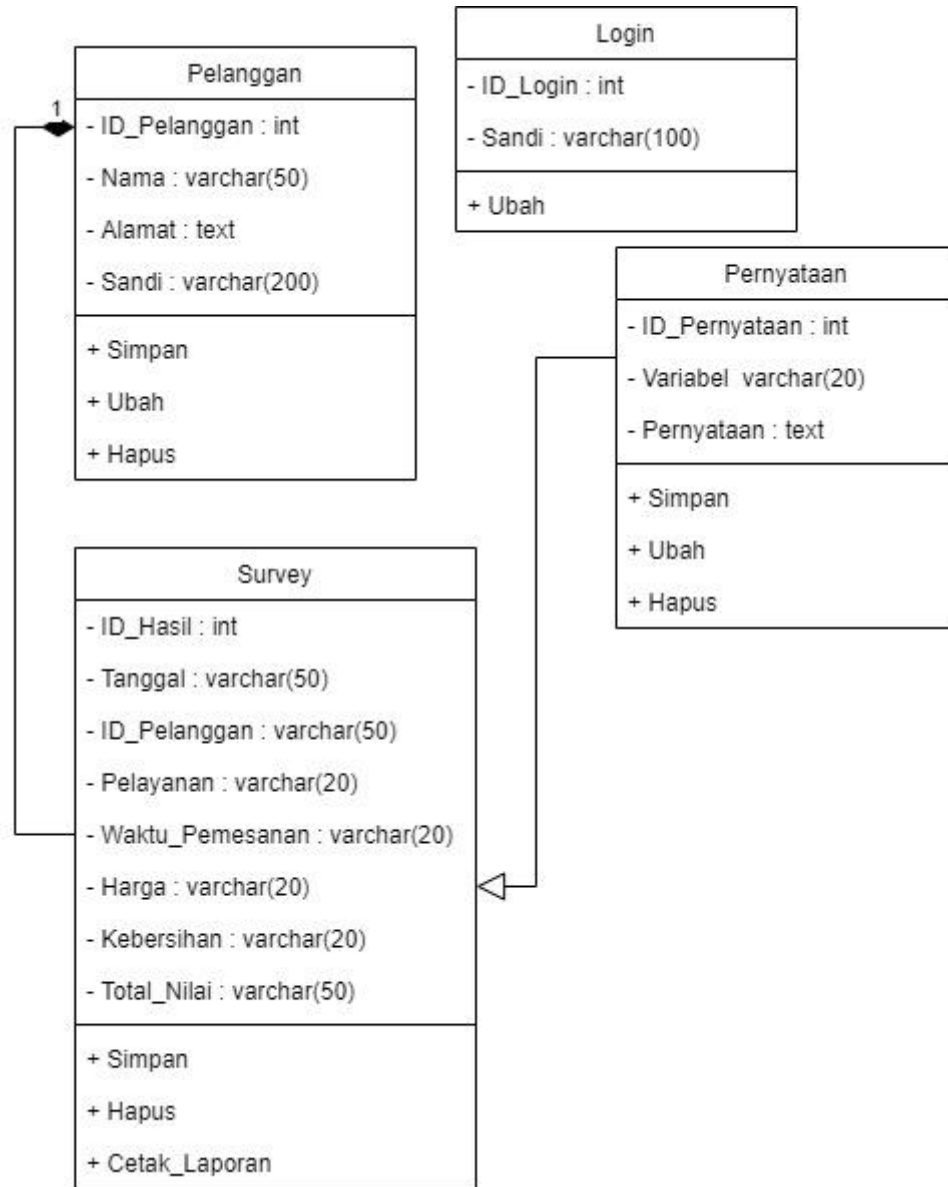
Dalam penyusunan suatu program diperlukan suatu model data yang berbentuk diagram yang dapat menjelaskan suatu alur proses sistem yang akan di bangun. Maka digambarlah suatu bentuk diagram *Use Case* yang dapat dilihat pada gambar III.3 :



Gambar III.3. Use Case Aplikasi Penerapan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Menyewa Truk Tronton (Studi Kasus : PT. Srikandi Trasolusindo)

III.3.2. Class Diagram

Rancangan kelas-kelas yang akan digunakan pada sistem yang akan dirancang dapat dilihat pada gambar III.4 :



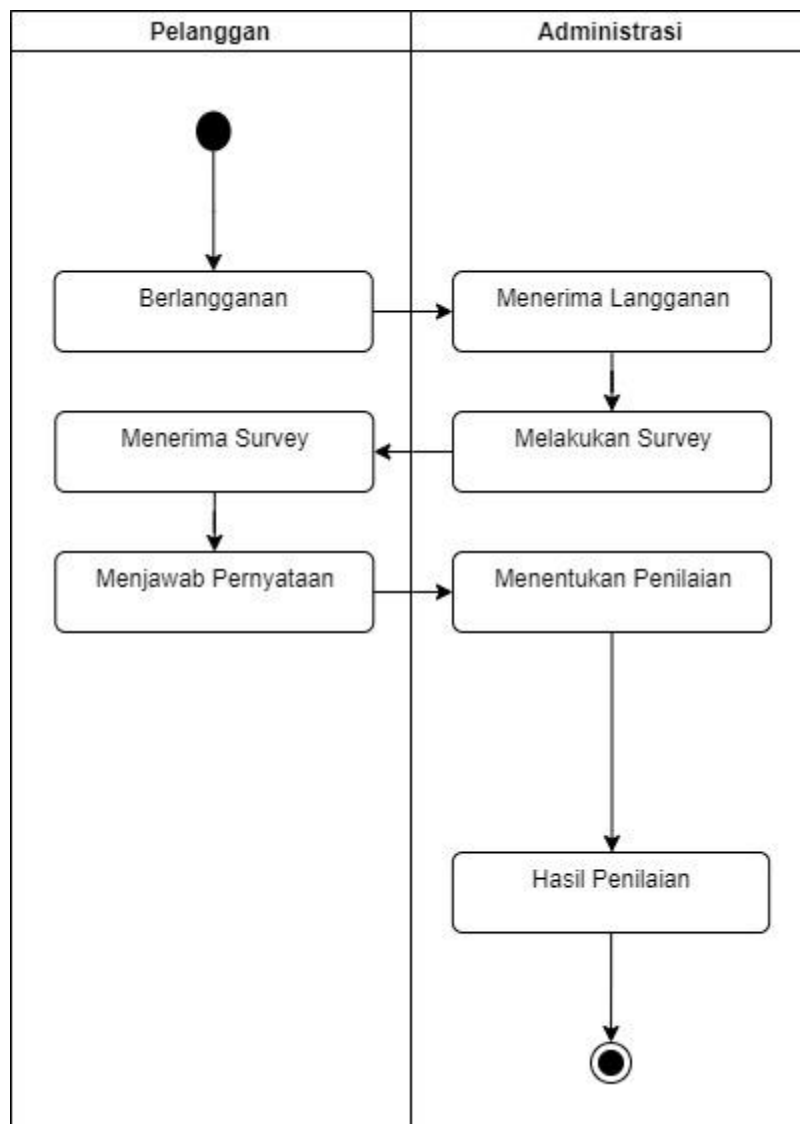
Gambar III.4. Class Diagram Aplikasi Penerapan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Menyewa Truk Tronton (Studi Kasus : PT. Srikandi Trasolusindo)

III.3.3. Activity Diagram

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

III.3.3.1. Activity Diagram Sistem Yang Berjalan

Activity diagram sistem yang berjalan pada aplikasi yang telah dibuat dapat dilihat seperti pada gambar III.5 berikut :



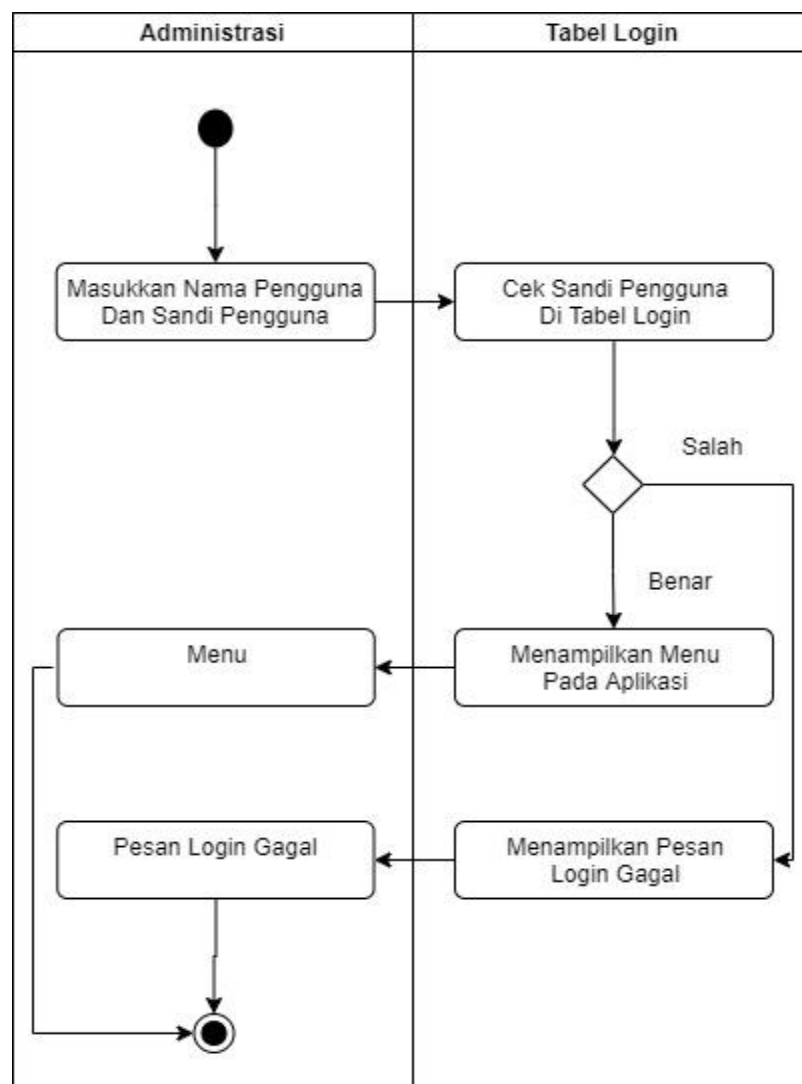
Gambar III.5. Activity Diagram Sistem Yang Berjalan

III.3.3.2. Activity Diagram Usulan Bagian Admin

Activity diagram admin pada aplikasi yang telah dibuat dapat dilihat sebagai berikut :

1. Activity Diagram Login

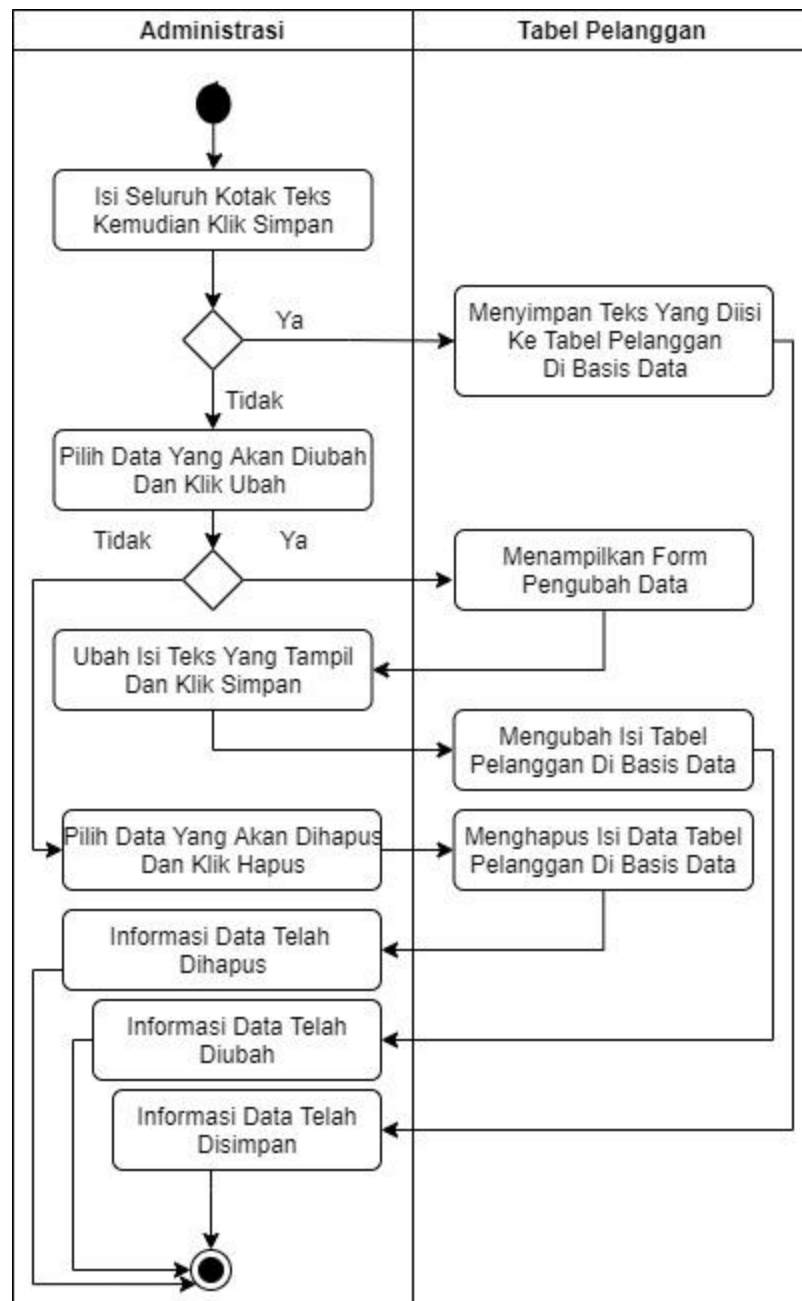
Aktivitas yang dilakukan untuk melakukan login admin dapat dilihat seperti pada gambar III.6 berikut :



Gambar III.6. Activity Diagram Login

2. Activity Diagram Form Pelanggan

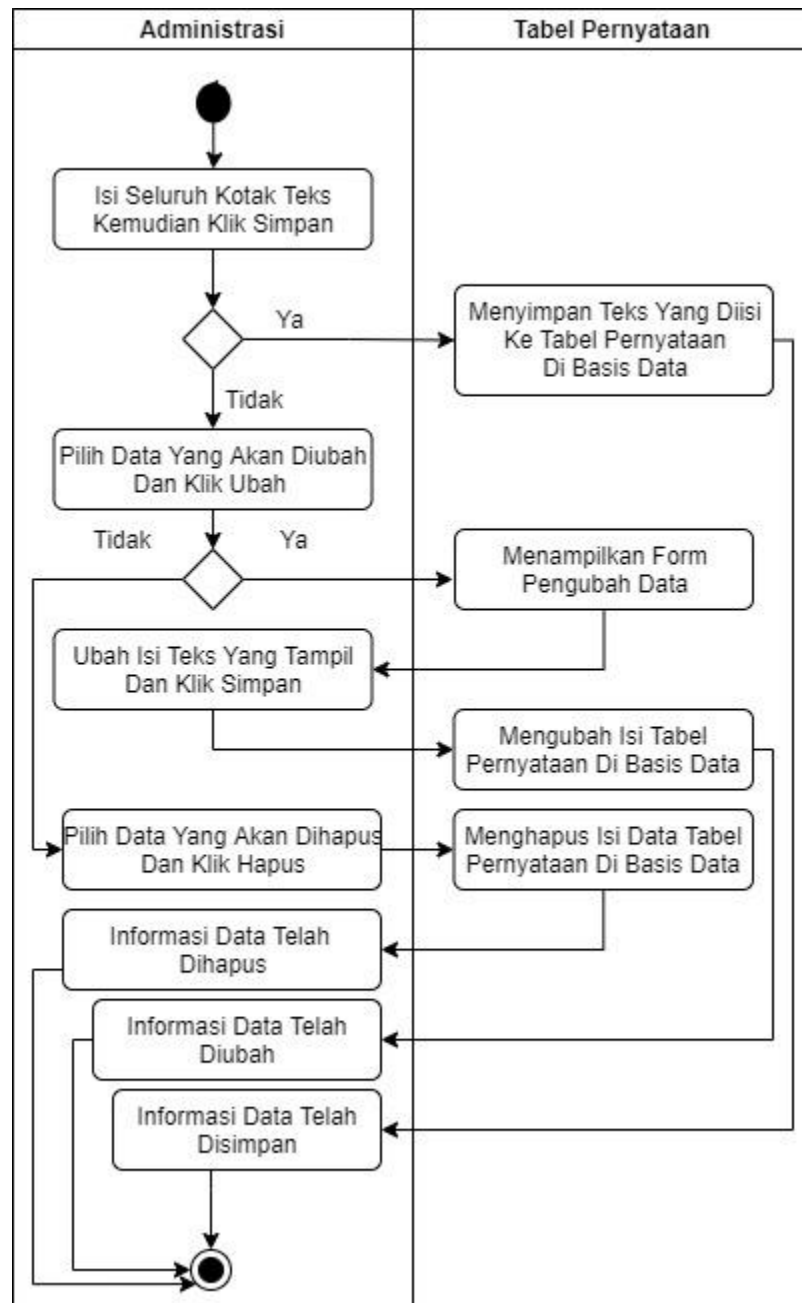
Activity diagram form Pelanggan dapat dilihat seperti pada gambar III.7 berikut :



Gambar III.7. Activity Diagram Form Pelanggan

3. Activity Diagram Form Pernyataan Survey

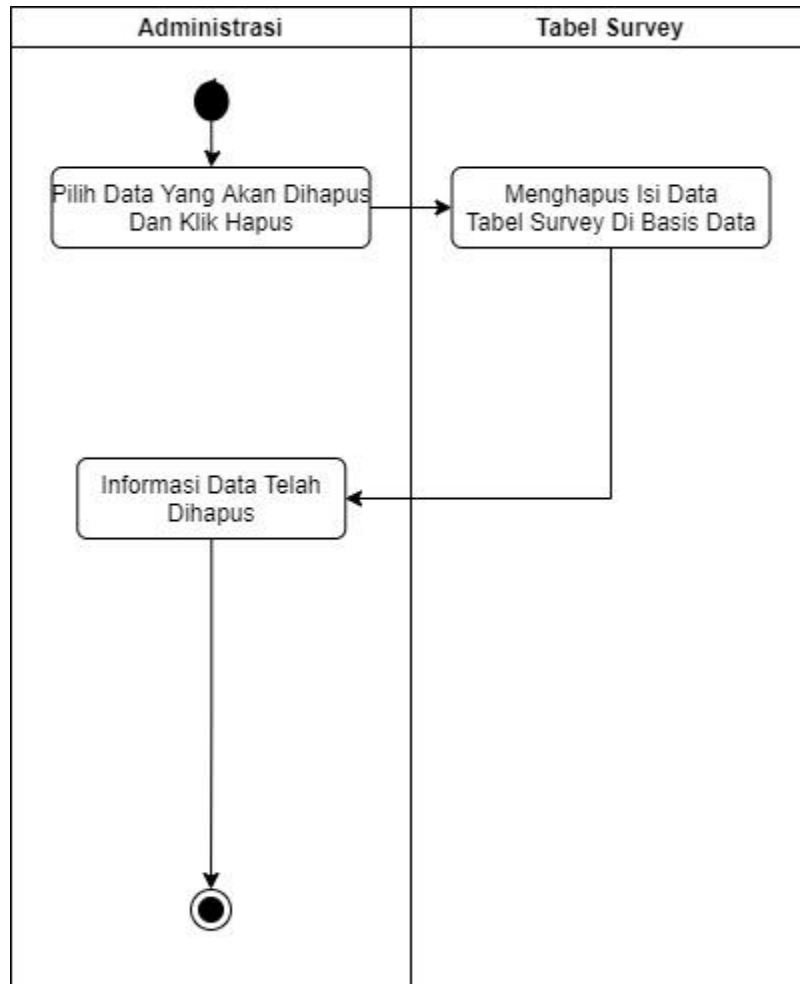
Activity diagram form Pernyataan Survey dapat dilihat seperti pada gambar III.8 berikut :



Gambar III.8. Activity Diagram Form Pernyataan Survey

4. Activity Diagram Form Survey

Activity diagram form survey dapat dilihat seperti pada gambar III.9 berikut :



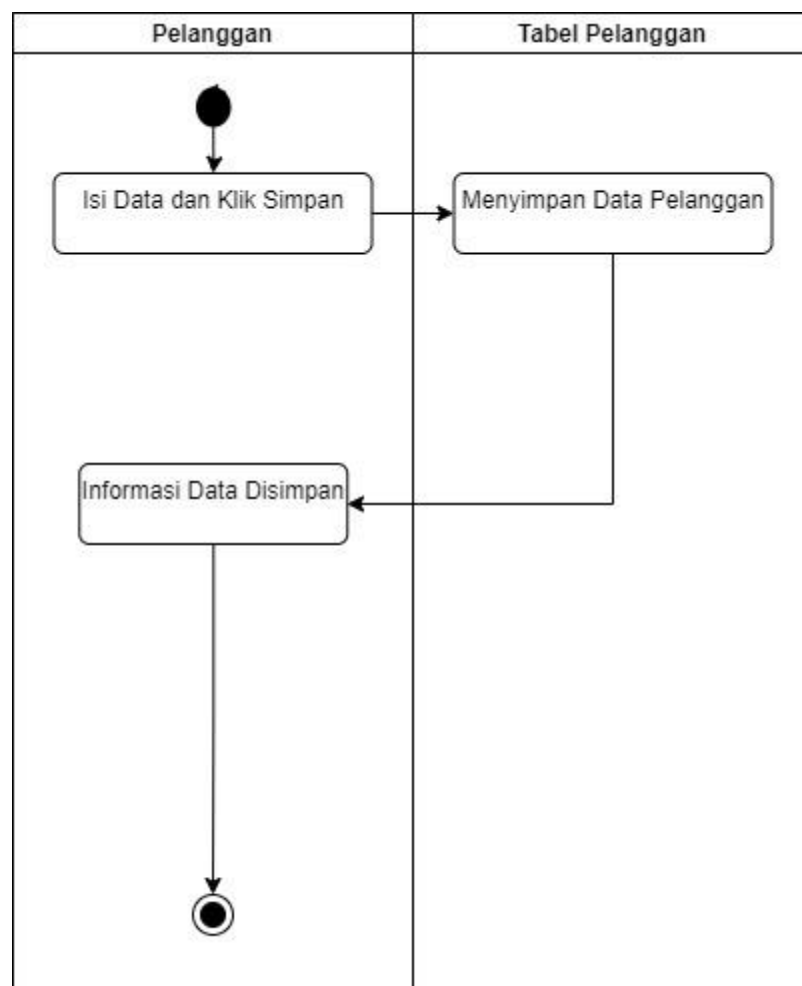
Gambar III.9. Activity Diagram Form Survey

III.3.3.3. Activity Diagram Usulan Bagian Pelanggan

Activity diagram Pelanggan pada aplikasi yang telah dibuat dapat dilihat sebagai berikut :

1. Activity Diagram Register Bagian Pelanggan

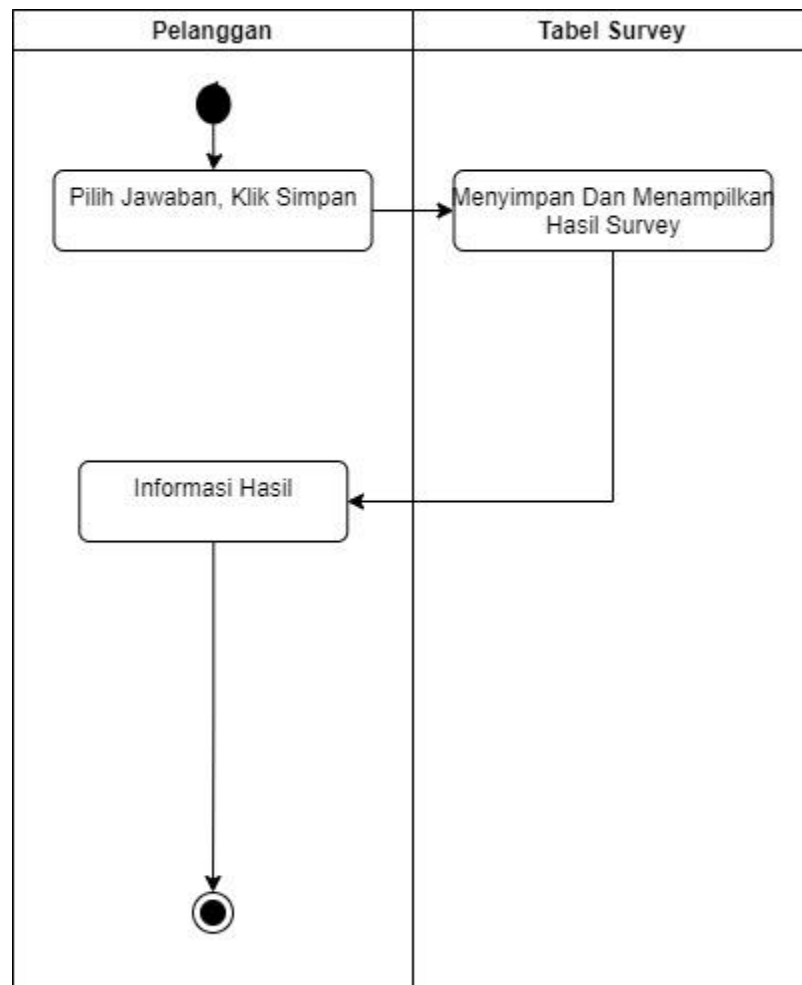
Activity diagram Register bagian Pelanggan pada aplikasi yang telah dibuat dapat dilihat seperti pada gambar III.10 berikut :



Gambar III.10. Activity Diagram Register Bagian Pelanggan

2. Activity Diagram Survey Bagian Pelanggan

Activity diagram Survey Pelanggan pada aplikasi yang telah dibuat dapat dilihat seperti pada gambar III.11 berikut :



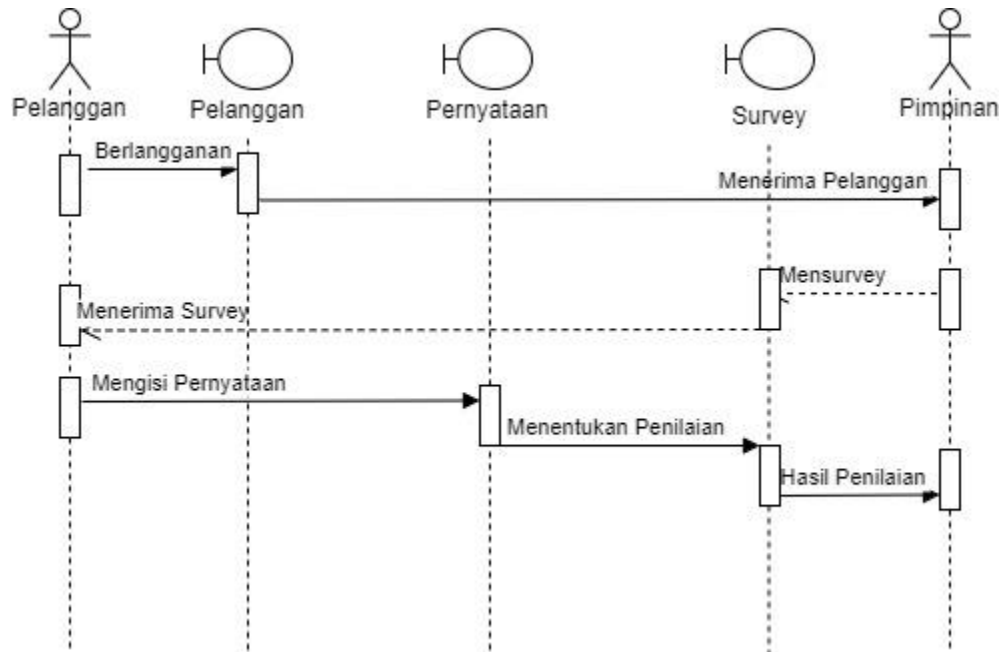
Gambar III.11. Activity Diagram Survey Pelanggan

III.3.4. Sequence Diagram

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

III.3.4.1. Sequence Diagram Sistem Yang Berjalan

Sequence diagram sistem yang berjalan pada aplikasi yang telah dibuat dapat dilihat seperti pada gambar III.12 berikut :



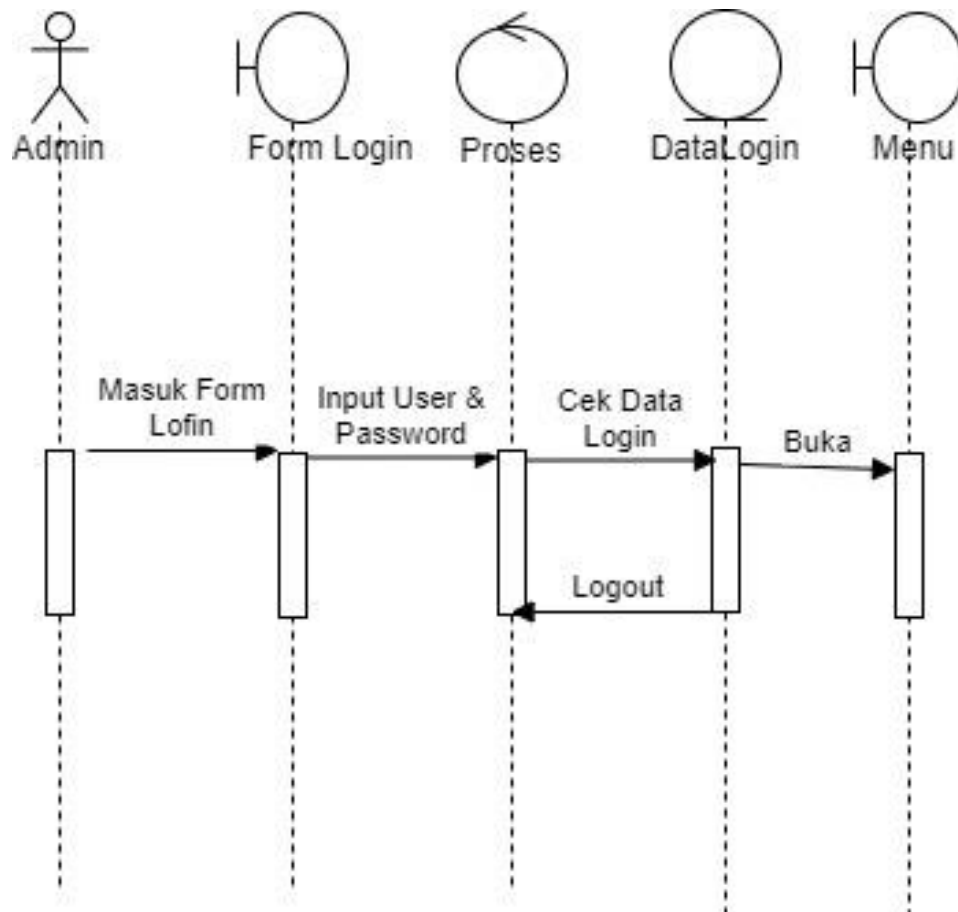
Gambar III.12. Sequence Diagram Sistem Yang Berjalan

III.3.4.2. Sequence Diagram Usulan Bagian Admin

Sequence diagram admin pada aplikasi yang telah dibuat dapat dilihat sebagai berikut :

1. *Sequence Diagram Login*

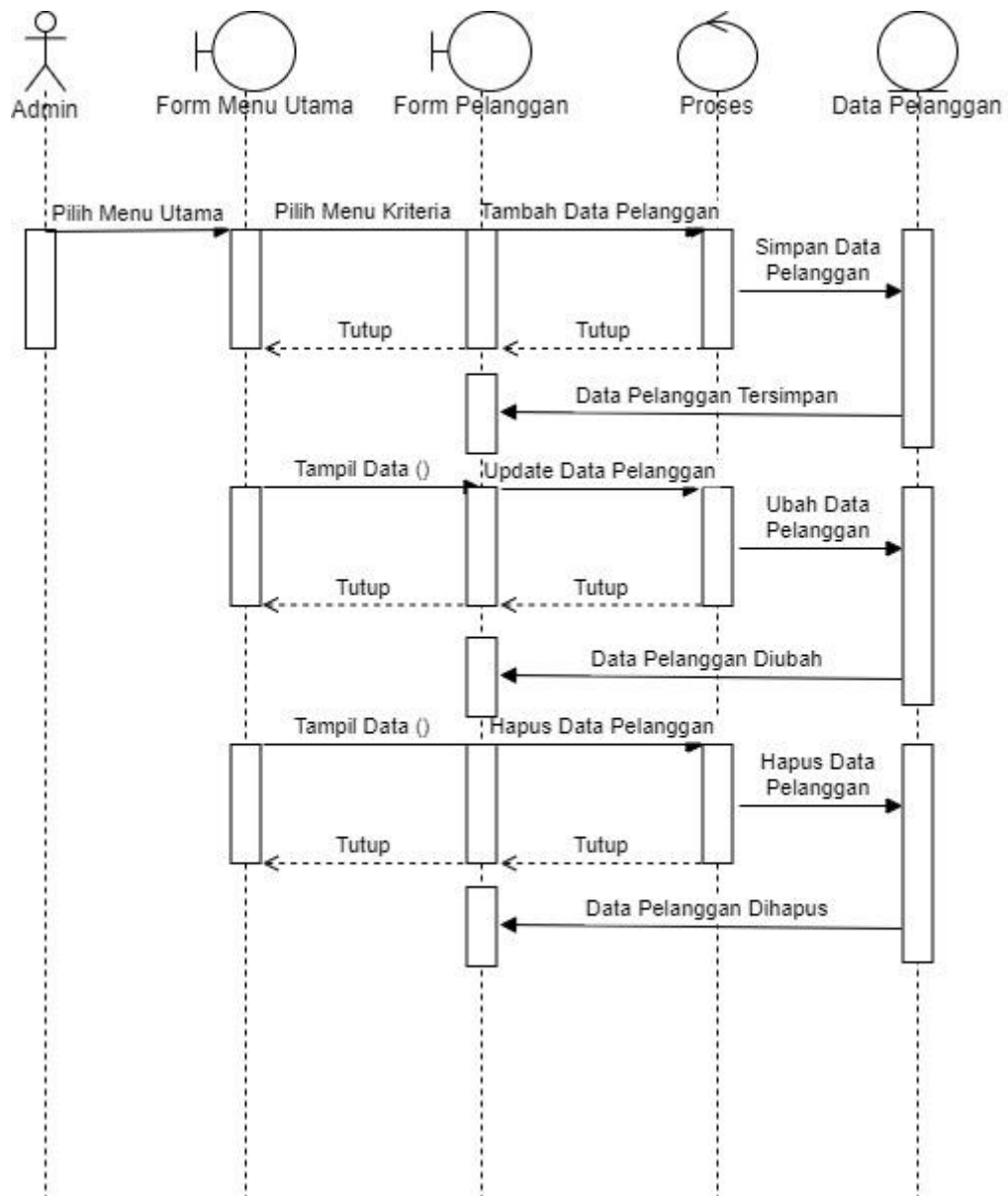
Serangkaian kerja melakukan login admin dapat terlihat seperti pada gambar III.13 berikut :



Gambar III.13. *Sequence Diagram Login*

2. Sequence Diagram Data Pelanggan

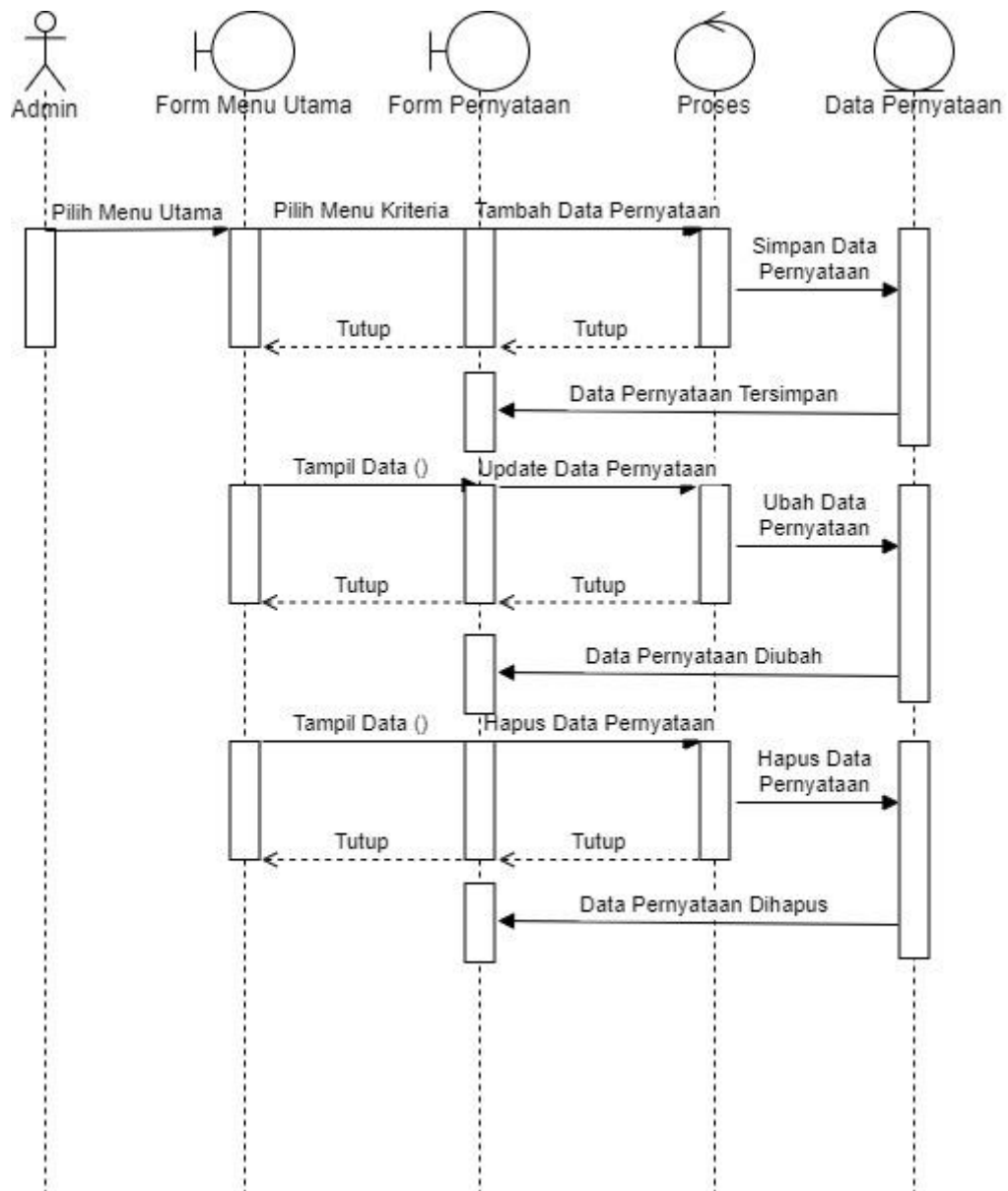
Sequence diagram data Pelanggan dapat dilihat seperti pada gambar III.14 berikut :



Gambar III.14. Sequence Diagram Data Pelanggan

3. Sequence Diagram Data Pernyataan

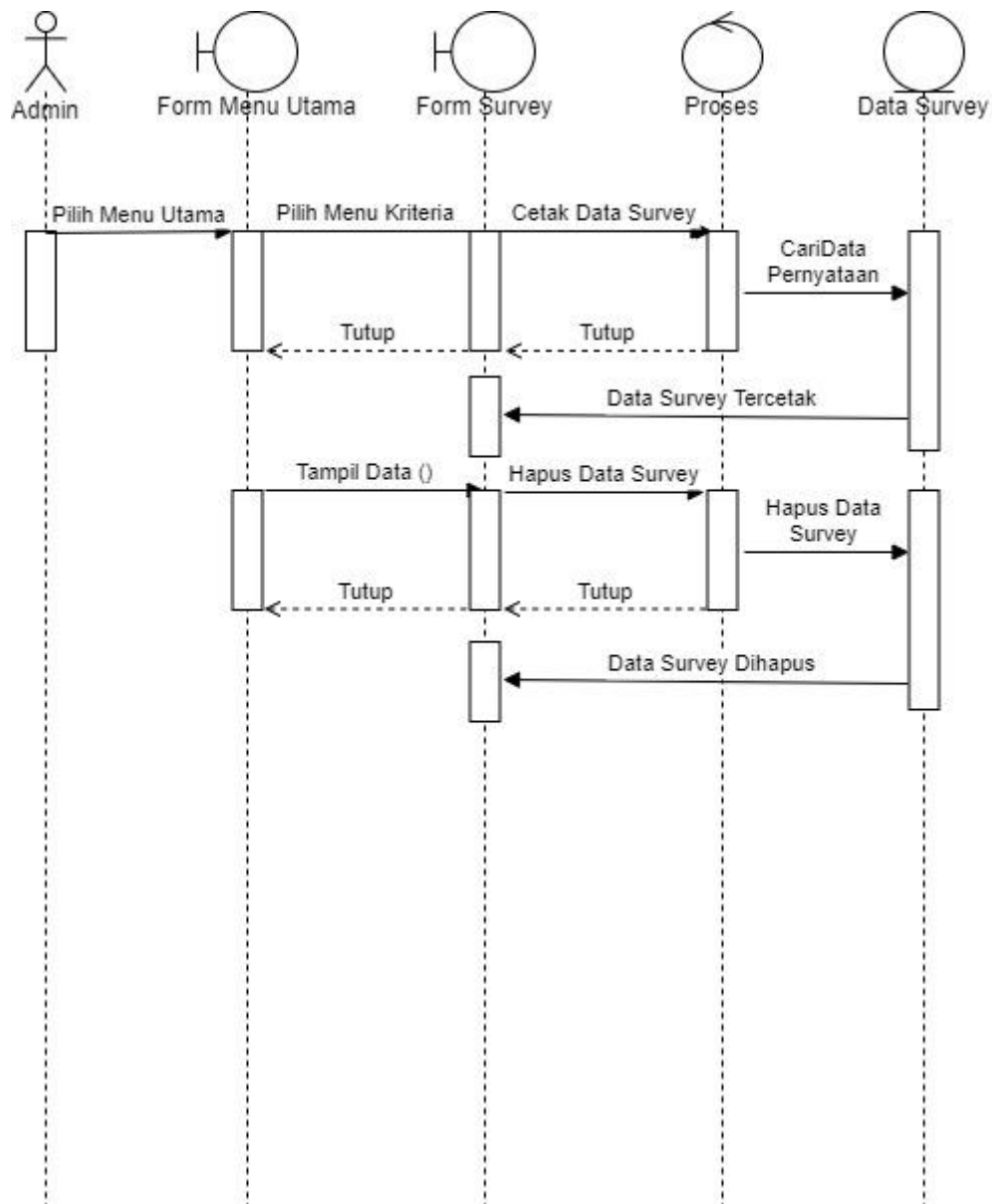
Sequence diagram data Pernyataan dapat dilihat seperti pada gambar III.15.berikut :



Gambar III.15. Sequence Diagram Data Pernyataan

4. Sequence Diagram Data Survey

Sequence diagram data survey dapat dilihat seperti pada gambar III.16 berikut :



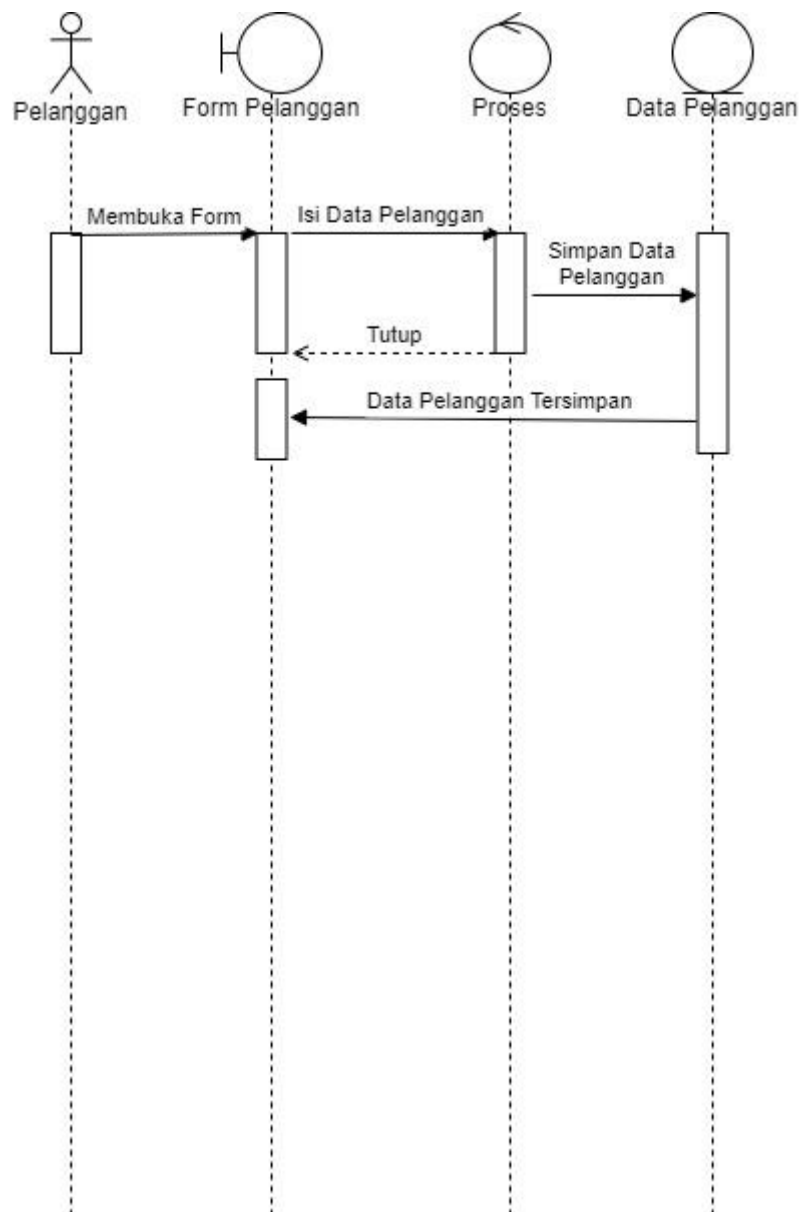
Gambar III.16. Sequence Diagram Data Survey

III.3.4.3. Sequence Diagram Usulan Bagian Pelanggan

Sequence diagram usulan bagian Pelanggan pada aplikasi yang telah dibuat dapat dilihat sebagai berikut :

1. Sequence Diagram Register Bagian Pelanggan

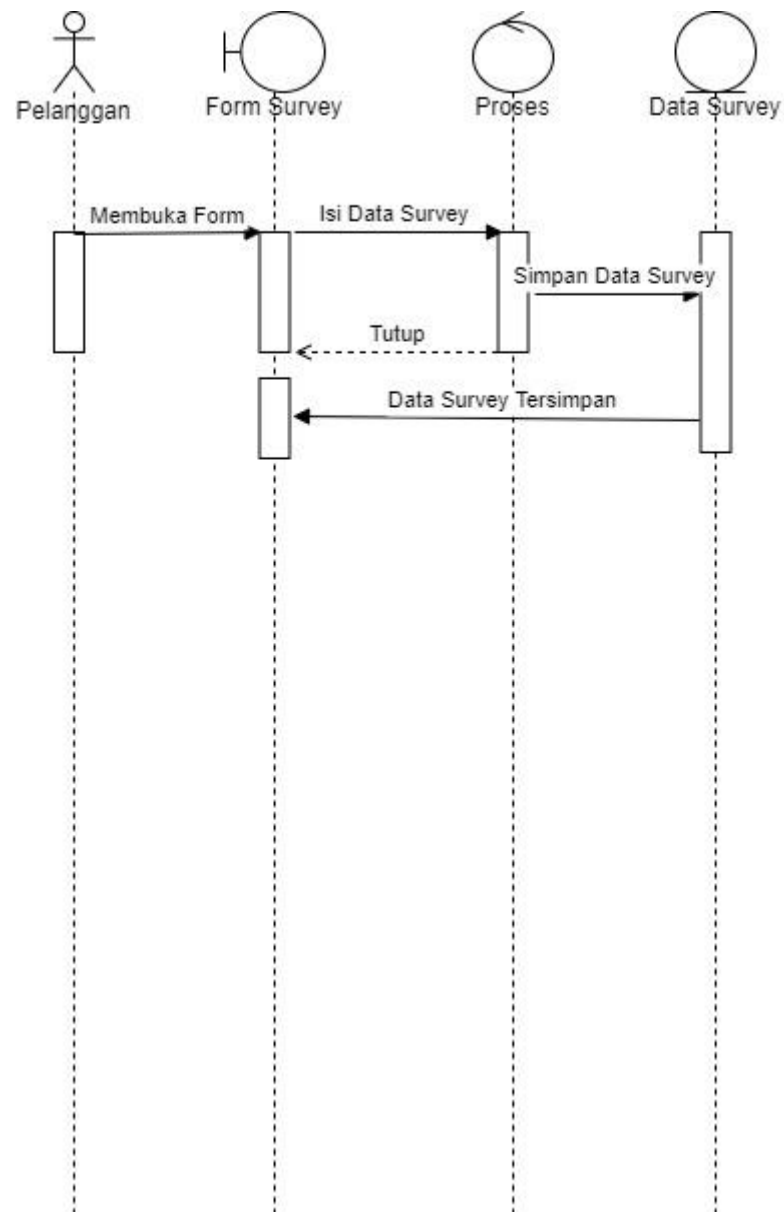
Sequence diagram Register bagian Pelanggan pada aplikasi yang telah dibuat dapat dilihat seperti pada gambar III.17 berikut :



Gambar III.17. Sequence Diagram Register Bagian Pelanggan

2. Sequence Diagram Survey Bagian Pelanggan

Sequence diagram usulan bagian Survey Pelanggan pada aplikasi yang telah dibuat dapat dilihat seperti pada gambar III.18 berikut :



Gambar III.18. Sequence Diagram Survey Pelanggan

III.3.5. Desain Database

1. Normalisasi

Tahap normalisasi ini bertujuan untuk menghilangkan masalah berupa ketidak konsistenan apabila dilakukannya proses manipulasi data seperti penghapusan, perubahan dan penambahan data sehingga data tidak ambigu.

a. Bentuk Tidak Normal

Bentuk tidak normal dari data survey ditandai dengan adanya baris yang satu atau lebih atributnya tidak terisi, bentuk ini dapat dilihat pada tabel III.5 dibawah ini:

Tabel III.5. Data Survey Bentuk Tidak Normal

ID_Hasil	Tanggal	ID_Pelanggan	Pelayanan	Waktu_Pemesanan	Harga	Kebersihan	Total_Nilai

b. Bentuk Normal Pertama (1NF)

Bentuk normal pertama dari data survey merupakan bentuk tidak normal yang atribut kosongnya diisi sesuai dengan atribut induk dari *record*-nya, bentuk ini dapat dilihat pada tabel III.6 di berikut ini:

Tabel III.6. Data Survey Bentuk 1NF

ID_Hasil	Tanggal	ID_Pelanggan	Pelayanan	Waktu_Pemesanan	Harga	Kebersihan	Total_Nilai

ID_Pernyataan	Variabel	Pernyataan

c. Bentuk Normal Kedua (2NF)

Bentuk normal kedua dari data survey merupakan bentuk normal pertama, dimana telah dilakukan pemisahan data sehingga tidak adanya ketergantungan parsial. Setiap data memiliki kunci primer untuk membuat relasi antar data, bentuk ini dapat dilihat pada tabel III.7 berikut ini:

Tabel III.7. Data Survey 2NF

ID_Hasil	Tanggal	ID_Pelanggan	Pelayanan	Waktu_Pemesanan	Harga	Kebersihan	Total_Nilai

ID_Pernyataan	Variabel	Pernyataan

ID_Pelanggan	Nama	Alamat	Sandi

2. Desain Tabel

Setelah melakukan tahap normalisasi, maka tahap selanjutnya yang dikerjakan yaitu merancang struktur tabel pada basis data sistem yang akan dibuat, berikut ini merupakan rancangan struktur tabel tersebut:

1. Struktur Tabel Login

Tabel Login digunakan untuk menyimpan data Login selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.8.

Nama Database : Syafri
 Nama Tabel : Login
 Primary Key : ID_Login

Tabel III.8. Tabel Login

Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
ID_Login	Int	-	ID Pencarian
Sandi	Varchar	100	Sandi Admin

2. Struktur Tabel Pelanggan

Tabel Data Pelanggan digunakan untuk menyimpan data Data Pelanggan selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.9.

Nama Database : Syafri
 Nama Tabel : Pelanggan
 Primary Key : ID_Pelanggan

Tabel III.9. Tabel Data Pelanggan

Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
ID_Pelanggan	Int	-	ID Pencarian
Nama	Varchar	50	Nama Pelanggan
Alamat	Text	-	Alamat Pelanggan

3. Struktur Tabel Pernyataan

Tabel Pernyataan digunakan untuk menyimpan data Pernyataan selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.10.

Nama Database : Syafri
Nama Tabel : Pernyataan
Primary Key : ID_Pernyataan

Tabel III.10. Tabel Pernyataan

Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
ID_Pernyataan	Int	-	ID Pencarian
Variabel	Varchar	20	Variabel
Pernyataan	Text	-	Pernyataan

4. Struktur Tabel Survey

Tabel Survey digunakan untuk menyimpan data survey selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.11.

Nama Database : Syafri
Nama Tabel : Survey
Primary Key : ID_Survey

Tabel III.11. Tabel Survey

Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
ID_Survey	Int	-	ID Pencarian
Tanggal	Varchar	50	Tanggal
ID_Pelanggan	Varchar	20	ID Pencarian
Pelayanan	Varchar	20	Pelayanan
Waktu_Pelayanan	Varchar	20	Waktu Pelayanan
Harga	Varchar	20	Harga
Kebersihan	Varchar	20	Kebersihan
Total_Nilai	Varchar	50	Total Nilai

III.3.6. Desain User Interface

Perancangan *User Interface* merupakan masukan yang penulis rancang guna lebih memudahkan dalam *entry data*. *Entry data* yang dirancang akan lebih mudah dan cepat dan meminimalisir kesalahan penulisan dan memudahkan perubahan. Perancangan *User Interface* tampilan yang dirancang adalah sebagai berikut :

III.3.6.1. Desain User Interface Admin

Desain *User Interface* Admin disajikan dalam beberapa gambar sebagai berikut :

1. Perancangan *User Interface* Form Login

Perancangan *User Interface* form login berfungsi untuk verifikasi pengguna yang berhak menggunakan sistem. Adapun rancangan form login dapat dilihat pada gambar III.19. sebagai berikut:

STI	PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam
Silahkan Login USERNAME PASSWORD SUBMIT	

Gambar III.19. Perancangan Form Login

2. Perancangan *Form* Menu

Perancangan *Form* Menu berfungsi untuk menyajikan *form-form* lain yang akan dibuka. Adapun rancangan *form* vektor dapat dilihat pada gambar III.20. sebagai berikut:

STI	PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam	HOME PELANGGAN PERNYATAAN SURVEY EXIT

Gambar III.20. Perancangan *Form* Menu

3. Perancangan *Form* Pelanggan

Perancangan *Form* Pelanggan berfungsi untuk menambah, mengubah dan menghapus pelanggan. Rancangan *form* dapat dilihat pada gambar III.21.

STI	PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam	HOME PELANGGAN PERNYATAAN SURVEY EXIT		
PELANGGAN				
ID PELANGGAN	NAMA	ALAMAT	SANDI	AKSI
				☐
				☐ ☒

Gambar III.21. Perancangan *Form* Pelanggan

4. Perancangan *Form* Pernyataan

Perancangan *Form* Pernyataan berfungsi untuk menambah, mengubah dan menghapus data Pernyataan. Adapun rancangan *form* Pernyataan dapat dilihat pada gambar

III.22. sebagai berikut:

STI	PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam	HOME PELANGGAN PERNYATAAN SURVEY EXIT									
PERNYATAAN <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">VARIABEL</th> <th style="width: 50%;">PERTANYAAN</th> <th style="width: 25%;">AKSI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td style="text-align: center;"> ☐ </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td style="text-align: center;"> ☐ ☒ </td> </tr> </tbody> </table>			VARIABEL	PERTANYAAN	AKSI			☐			☐ ☒
VARIABEL	PERTANYAAN	AKSI									
		☐									
		☐ ☒									

Gambar III.22. Perancangan *Form* Pernyataan

5. Perancangan *Form* Survey

Perancangan *Form* Survey berfungsi untuk menambah, mengubah dan menghapus data Survey. Adapun rancangan *form* Survey dapat dilihat pada gambar III.23. sebagai

berikut :

STI	PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam	HOME PELANGGAN PERNYATAAN SURVEY EXIT																														
Lihat Grafik Tahun SUBMI SURVEY Cetak Perbulan set ☐ Cetak Pertahun set ☐ <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">TANGGAL</th> <th style="width: 15%;">ID PELANGGAN</th> <th style="width: 15%;">PELAYANAN</th> <th style="width: 10%;">WAKTU</th> <th style="width: 15%;">PELAYANAN</th> <th style="width: 10%;">HARGA</th> <th style="width: 15%;">KEBERSIHAN</th> <th style="width: 10%;">TOTAL NILAI</th> <th style="width: 10%;">HASIL</th> <th style="width: 10%;">AKSI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td style="text-align: center;"> ☒ </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td style="text-align: center;"> ☒ </td> </tr> </tbody> </table>			TANGGAL	ID PELANGGAN	PELAYANAN	WAKTU	PELAYANAN	HARGA	KEBERSIHAN	TOTAL NILAI	HASIL	AKSI										☒										☒
TANGGAL	ID PELANGGAN	PELAYANAN	WAKTU	PELAYANAN	HARGA	KEBERSIHAN	TOTAL NILAI	HASIL	AKSI																							
									☒																							
									☒																							

Gambar III.23. Perancangan *Form* Survey

III.3.6.2. Desain *User Interface* Survey Bagian Pelanggan

Desain *User Interface* Survey disajikan dalam pada gambar sebagai berikut:

1. Perancangan *User Interface* Form Daftar Pelanggan

Perancangan *User Interface* form daftar pelanggan berfungsi untuk verifikasi pengguna yang berhak menggunakan sistem. Adapun rancangan *form* daftar pelanggan dapat dilihat pada gambar III.24. sebagai berikut:

STI	PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam
SILAHKAN DAFTAR	
ID PELANGGAN	
NAMA	
ALAMAT	
SANDI	
	LOGIN

Gambar III.24. Perancangan *Form* Daftar Bagian Pelanggan

2. Perancangan *User Interface* Form Survey

Perancangan *User Interface* form survey berfungsi untuk verifikasi pengguna yang berhak menggunakan sistem. Adapun rancangan *form* survey dapat dilihat pada gambar III.25. sebagai berikut:

STI	PT. Srikandi Trasolusindo Inti Alam	HOME PELANGGAN PERNYATAAN SURVEY EXIT
Jawab pernyataan Berikut :		
PELANGGAN		LOGOUT
Pernyataan		Jawaban

Gambar III.25. Perancangan *Form* Survey Bagian Pelanggan