

BAB IV

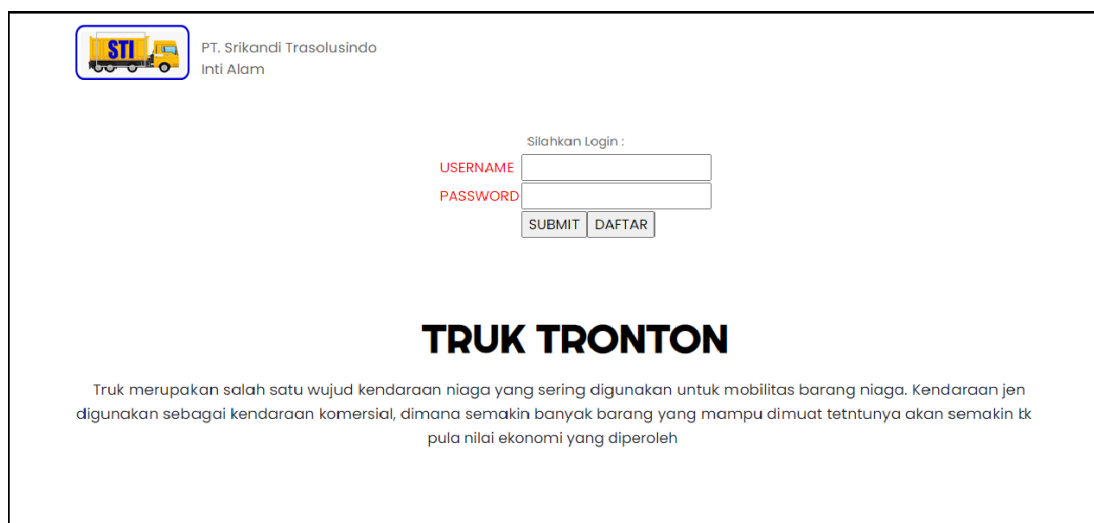
HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1. Tampilan Hasil

Tampilan hasil dari Aplikasi Penerapan Metode ServQual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Menyewa Truk Tronton (studi kasus : PT. Srikandi Trasolusindo) dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tampilan *Form Login*

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *Form Login* dapat dilihat pada gambar IV.1.



PT. Srikandi Trasolusindo
Inti Alam

Silahkan Login :

USERNAME

PASSWORD

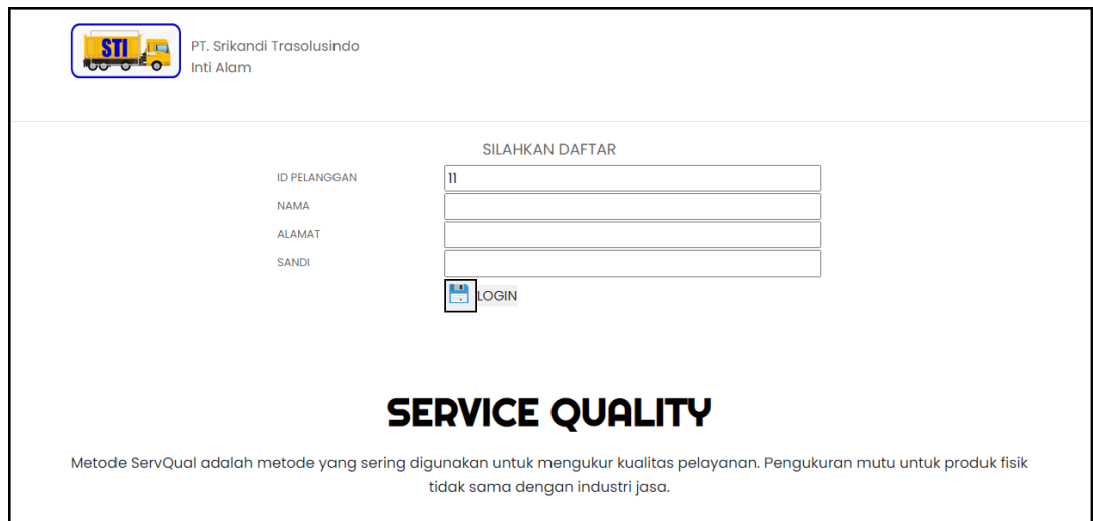
TRUK TRONTON

Truk merupakan salah satu wujud kendaraan niaga yang sering digunakan untuk mobilitas barang niaga. Kendaraan jenis ini digunakan sebagai kendaraan komersial, dimana semakin banyak barang yang mampu dimuat tentunya akan semakin banyak pula nilai ekonomi yang diperoleh.

Gambar IV.1. Tampilan *Form Login*

2. Tampilan *Form Register*

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *Form Register* dapat dilihat pada gambar IV.2



PT. Srikandi Trasolusindo
Inti Alam

SILAHKAN DAFTAR

ID PELANGGAN:

NAMA:

ALAMAT:

SANDI:

 LOGIN

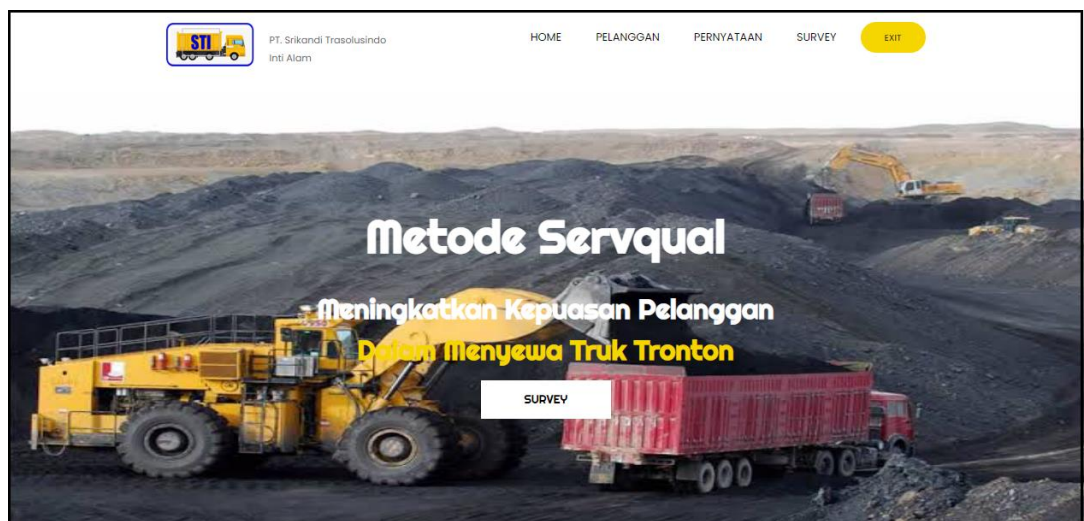
SERVICE QUALITY

Metode ServQual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Pengukuran mutu untuk produk fisik tidak sama dengan industri jasa.

Gambar IV.2. Tampilan *Form* Register

3. Tampilan *Form* Menu

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *Form* Menu dapat dilihat pada gambar IV.3.



Gambar IV.3. Tampilan *Form* Menu

4. Tampilan *Form* Pelanggan

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *Form* Pelanggan dapat dilihat pada gambar IV.4.



ID PELANGGAN	NAMA	ALAMAT	SANDI	AKSI
9	novi	marelan	*****	 
8	fariz	kebun lada	*****	 
7	ari	karya	*****	 
6	dapa	kebun lada	*****	 
5	irwansyah	karya	*****	 
4	andre	pasar 7	*****	 
3	ozan	kebun lada	*****	 

Gambar IV.4. Tampilan *Form* Pelanggan

5. Tampilan *Form* Pernyataan

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *Form* Pernyataan dapat dilihat pada gambar IV.5.

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *Form* Hasil Survey dapat dilihat pada gambar IV.7.

TANGGAL	ID PELANGGAN	PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN	HARGA	KEBERSIHAN	TOTAL NILAI	HASIL	AKSI
13-09-2022	syafri	10	6	6	6	1.4	Puas	
13-09-2022	asep	9	8	6	6	1.45	Puas	
13-09-2022	ozan	13	10	7	2	1.6	Puas	
13-09-2022	andre	6	9	7	2	1.2	Puas	
13-09-2022	irwansyah	11	9	6	4	1.5	Puas	
13-09-2022	dapa	8	8	10	4	1.5	Puas	
13-09-2022	ari	8	8	6	5	1.35	Puas	
13-09-2022	fariz	11	9	6	1	1.35	Puas	
13-09-2022	novi	6	9	5	2	1.1	Puas	
13-09-2022	siska	8	7	7	0	1.1	Puas	

SERVICE QUALITY

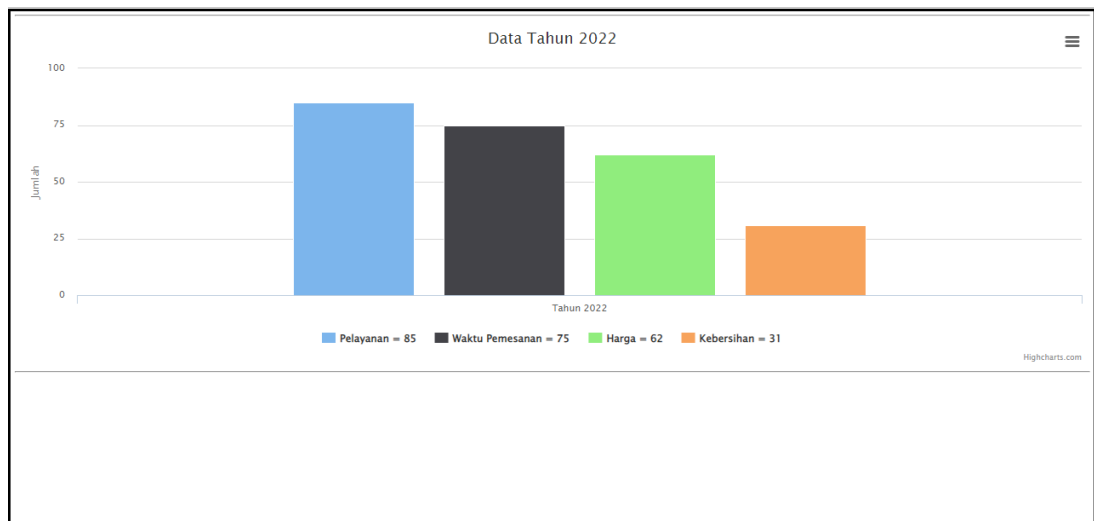
Gambar IV.7. Tampilan *Form* Hasil Survey

8. Tampilan *Form* Laporan Hasil Survey

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *Form* Laporan Hasil Survey dapat dilihat pada gambar IV.8.

 SISTEM INFORMASI <i>Survey Kepuasan Pelayanan Masyarakat</i> Kantor Kecamatan Medan Helvetia							
TANGGAL	ID PELANGGAN	PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN	HARGA	KEBERSIHAN	TOTAL NILAI	HASIL
13-09-2022	syafri	10	6	6	6	1.4	Puas
13-09-2022	asep	9	8	6	6	1.45	Puas
13-09-2022	ozan	13	10	7	2	1.6	Puas
13-09-2022	andre	6	9	7	2	1.2	Puas
13-09-2022	irwansyah	11	9	6	4	1.5	Puas
13-09-2022	dapa	8	8	10	4	1.5	Puas
13-09-2022	ari	8	8	6	5	1.35	Puas
13-09-2022	fariz	11	9	6	1	1.35	Puas
13-09-2022	novi	6	9	5	2	1.1	Puas
13-09-2022	siska	8	7	7	0	1.1	Puas
Total		90	83	66	32	13.55	
Medan, 13 September 2022							

Gambar IV.8. Tampilan *Form* Laporan Hasil Survey



Gambar IV.9. Tampilan *Form* Grafik Hasil Survey

IV.2. Pembahasan

Berikut ini adalah spesifikasi dari perangkat keras dan perangkat lunak dalam pembuatan aplikasi aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Dalam Penjualan Perabotan Rumah Tangga Berbasis *Web* Menggunakan Metode *Service Quality* Pada Sari Jati Jepara:

1. Perangkat keras yaitu satu unit laptop atau PC dengan spesifikasi sebagai berikut :
 - a. *Processor Core i3 / Core i2 / Core 2 duo*
 - b. RAM minimal 2 Gb
 - c. *Hardisk* minimal 80 Gb
2. Perangkat Lunak dengan spesifikasi sebagai berikut :

- a. Sistem Operasi *Windows*
- b. *Notepad++*
- c. *Webbrowser*
- d. Appserv

IV.2.1 Uji Coba Program

Uji coba terhadap sistem bertujuan untuk memastikan bahwa sistem sudah berada pada kondisi siap pakai. Instrumen yang digunakan untuk melakukan pengujian ini yaitu dengan menggunakan *Blackbox Testing* :

Tabel. IV.1. *Blackbox Testing Form Login*

No.	<i>Form Login</i>	Hasil	Validitas
1.	Ketik nama pengguna, sandi dan klik tombol submit	Jika sandi benar, maka sistem menampilkan <i>form</i> menu utama. Jika sandi salah, maka aplikasi menampilkan pesan kesalahan	Valid
2.	Klik survey	Sistem menampilkan <i>form</i> survey	Valid

Tabel. IV.2. *Blackbox Testing Form Menu*

No.	<i>Form Menu</i>	Hasil	Validitas
1.	Klik Tombol Pelanggan	Sistem menampilkan <i>form</i> Pelanggan	Valid
2.	Klik Tombol Pernyataan	Sistem menampilkan <i>form</i> Pernyataan	Valid
3.	Klik Tombol Survey	Sistem menampilkan <i>form</i> Survey	Valid

4.	Klik Tombol Exit	Sistem menampilkan <i>form Login</i>	Valid
----	------------------	--------------------------------------	-------

Tabel. IV.3. Blackbox Testing Form Pelanggan

No.	Form Pelanggan	Hasil	Validitas
1.	Klik Tombol Simpan	Sistem menyimpan seluruh isi <i>text</i> ke dalam <i>database</i>	Valid
2.	Klik Tombol Ganti	Sistem mengganti isi <i>database</i> sesuai dengan id	Valid
3.	Klik Tombol Hapus	Sistem menghapus isi <i>database</i> sesuai dengan id	Valid

Tabel. IV.4. Blackbox Testing Form Pernyataan

No.	Form Pernyataan	Hasil	Validitas
1.	Klik Tombol Simpan	Sistem menyimpan seluruh isi <i>text</i> ke dalam <i>database</i>	Valid
2.	Klik Tombol Ganti	Sistem mengganti isi <i>database</i> sesuai dengan id	Valid
3.	Klik Tombol Hapus	Sistem menghapus isi <i>database</i> sesuai dengan id	Valid

Tabel. IV.5. Blackbox Testing Form Survey

No.	Form Survey	Hasil	Validitas
-----	-------------	-------	-----------

1.	Klik Tombol Submit	Sistem menampilkan hasil kepuasan	Valid
----	--------------------	-----------------------------------	-------

Tabel. IV.6. *Blackbox Testing Form* Hasil Survey

No.	<i>Form Pernyataan</i>	Hasil	Validitas
1.	Klik Tombol Hapus	Sistem menghapus isi <i>database</i> sesuai dengan id	Valid
2.	Klik Tombol Cetak	Sistem mencetak hasil kepuasan	Valid

IV.2.2 Hasil Uji Coba

Setelah melakukan uji coba terhadap sistem, maka dapat disimpulkan hasil yang didapatkan yaitu :

1. Tombol simpan, ubah dan hapus berjalan dengan baik.
2. Konektifitas antar aplikasi dan basis data berjalan dengan baik.
3. Perhitungan metode *service quality* telah sesuai antara teori dan aplikasi.
4. Aplikasi dapat memberikan keputusan yang sesuai dengan teori.
5. Aplikasi dapat digunakan dengan mudah.

IV.3. Kelebihan dan Kekurangan Sistem

Setiap sistem memiliki kelebihan dan kekurangan, berikut ini adalah kelebihan dan kekurangan sistem yang telah dibuat.

IV.3.1. Kelebihan Sistem

Adapun kelebihan sistem yang telah dibuat diantaranya yaitu :

1. Dapat memberikan hasil kepuasan dengan mudah dan cepat berdasarkan Pernyataan.
2. Menggunakan metode yaitu *service quality*.
3. Tidak memerlukan paket data internet untuk menggunakan aplikasi.

IV.3.2. Kekurangan Sistem

Adapun kekurangan sistem yang telah dibuat diantaranya yaitu :

1. Aplikasi hanya menggunakan kuisioner untuk mendapatkan penilaian kepuasan pelanggan.
2. Aplikasi hanya memberikan hasil mengenai hasil survey kepuasan pelanggan terhadap penyewaan truk tronton.
3. Aplikasi tidak memiliki petunjuk penggunaan.