

BAB III

ANALISA DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisa Masalah

Permasalahan yang peneliti temukan pada PT.Coca Cola Amatil Indonesia yaitu pihak perusahaan belum pernah melakukan survey dan penelitian sebelumnya mengenai respon konsumen terhadap pelayanan yang ditawarkan seperti produk yang dipasarkan, pelayanan perusahaan dan kualitas rasa yang dihasilkan. Respon yang dimaksud adalah apakah konsumen puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa orang yang pernah mengunjungi PT.Coca Cola Amatil Indonesia diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan PT. Coca Cola Amatil Indonesia juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan serta kesetiaan pengunjung terhadap PT.Coca Cola Amatil Indonesia.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut PT. Coca Cola Amatil Indonesia sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas layanan Penilaian karyawan. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh konsumen PT. Coca Cola Amatil Indonesia secara online. Dengan penerapan metode Service Quality (Servqual) akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner sehingga PT. Coca Cola Amatil Indonesia dapat

mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat konsumen dan mempertahankan usaha penjualan produk minuman dalam jangka panjang.

III.2. Penerapan Metode

Metode Servqual merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : Tangible (Fasilitas Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan Kepastian), dan Empaty (Empati).

1. Studi Kasus

PT. Coca Cola Amatil Indonesia ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan menerapkan metode *Service Quality (servqual)* akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Menganalisis tiap-tiap variabel yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner. *Variabel* kualitas pelayanan yang tercakup ke dalam lima dimensi Servqual, yaitu *Tangible* (Fasilitas Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan Kepastian) dan *Empaty* (Empati). Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi Kinerja konsumen terhadap tingkat kepuasan konsumen pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia.

2. Identifikasi Responden

Gambaran umum responden diperoleh dari data kuesioner yang telah diisi konsumen. Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan konsumen dari 80 responden pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia dapat dilihat pada Tabel III.1.

Tabel III.1. Identifikasi Konsumen

No.	Data Konsumen	Kelompok	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	73 Orang	91,25
		Perempuan	7 Orang	8,75
2	Umur	20-25	9 Orang	11,25
		26-35	24 Orang	30
		36 – keatas	47 Orang	58,75
3	Pekerjaan	Pegawai Negeri	26 Orang	32,5
		Pegawai Swasta	25 Orang	31,25
		Pedagang	18 Orang	22,5
		Pelajar/Mahasiswa	7 Orang	8,75
		Tidak Bekerja	4 orang	5

3. Hasil Jawaban Responden

Diawali dengan perhitungan jawaban responden terhadap kepuasan konsumen dikumpulkan dari 80 responden dilihat dari Tabel.III.2.

Tabel III.2. Hasil Jawaban Seluruh Responden

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN					KINERJA				
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
A.	<i>Tangible / Fasilitas Fisik</i>										
1	PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki produk yang baik.	0	0	23	32	25	0	0	21	30	29
2	PT. Coca Cola Amatil Indonesia telah memiliki produk yang lengkap.	0	0	21	37	22	0	0	24	34	22
3	PT. Coca Cola Amatil Indonesia telah memiliki kualitas produk minuman sangat bagus.	0	0	27	32	18	0	0	31	26	23
B.	<i>Reliability / Kehandalan</i>										
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki keahlian dalam melayani konsumen.	0	0	23	39	18	0	0	31	26	23
2	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memahami semua kualitas produk yang dijual.	0	0	25	23	32	0	0	28	24	28
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	0	0	77	3	0	0	1	41	32	6
C.	<i>Responsiviness / Daya Tanggap</i>										
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.	0	0	27	53	0	0	0	37	38	5
2	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.	0	0	35	38	7	0	0	31	41	8
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen.	0	0	25	53	2	0	0	27	43	10
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>										
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu sabar menghadapi keluhan konsumen.	0	0	43	27	10	0	0	42	31	7
2	karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia dapat menyelesaikan	0	0	20	55	5	0	0	23	50	7

	keluhan konsumen .										
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia dengan sabar memberi penjelasan mengenai produk apa saja yang ditanyai oleh konsumen.	0	0	20	52	8	0	0	30	39	11
E.	<i>Emphaty / Empati</i>										
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan konsumen sebelumnya.	0	0	34	39	7	0	0	29	40	10
2	Kesediaan karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	0	0	21	50	9	0	1	21	43	13
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memberikan perhatian individual kepada para konsumennya.	0	0	12	48	20	0	0	18	44	18

“Isi dari kolom Penilaian dan Kinerja adalah jumlah pengisi kuesioner”.

Untuk menghitung koefisien korelasi digunakan perhitungan sebagai berikut :

$\text{Koefisien Korelasi} = \text{Nilai Variabel} \times \text{Jumlah Responden}$
--

Maka:

A. *Tangible* / Fasilitas Fisik

$$\text{Poin 1, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 23 = 69$$

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 32 = 128$$

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 25 = 125$$

Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$

Kinerja 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$

Kinerja 3 (Cukup Puas) = $3 \times 21 = 63$

Kinerja 4 (Puas) = $4 \times 30 = 120$

Kinerja 5 (Sangat Puas) = $5 \times 29 = 145$

Poin 2, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$

Penilaian 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$

Penilaian 3 (Cukup Puas) = $3 \times 21 = 63$

Penilaian 4 (Puas) = $4 \times 37 = 148$

Penilaian 5 (Sangat Puas) = $5 \times 22 = 110$

Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$

Kinerja 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$

Kinerja 3 (Cukup Puas) = $3 \times 24 = 72$

Kinerja 4 (Puas) = $4 \times 34 = 136$

Kinerja 5 (Sangat Puas) = $5 \times 22 = 110$

Poin 3, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$

Penilaian 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$

Penilaian 3 (Cukup Puas) = $3 \times 27 = 81$

Penilaian 4 (Puas) = $4 \times 32 = 128$

Penilaian 5 (Sangat Puas) = $5 \times 21 = 105$

Poin 3, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$

Kinerja 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$

Kinerja 3 (Cukup Puas) = $3 \times 31 = 93$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 26 = 104$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 23 = 115$$

B. *Reliability / Keandalan*

$$\text{Poin 1, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 23 = 69$$

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 39 = 156$$

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 18 = 95$$

$$\text{Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 1 = 2$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 25 = 75$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 35 = 140$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 19 = 95$$

$$\text{Poin 2, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 25 = 75$$

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 23 = 92$$

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 32 = 160$$

$$\text{Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 28 = 84$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 24 = 96$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 28 = 140$$

$$\text{Poin 3, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 77 = 231$$

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 3 = 12$$

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 0 = 0$$

$$\text{Poin 3, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 1 = 2$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 41 = 123$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 32 = 128$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 6 = 30$$

C. *Responsiviness* / Daya Tanggap

$$\text{Poin 1, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 27 = 81$$

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 53 = 212$$

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 0 = 0$$

$$\text{Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 37 = 111$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 38 = 152$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 5 = 25$$

$$\text{Poin 2, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 35 = 105$$

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 38 = 152$$

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 7 = 0$$

$$\text{Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 31 = 123$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 41 = 128$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 8 = 30$$

$$\text{Poin 3, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 25 = 231$$

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 53 = 12$$

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 2 = 0$$

$$\text{Poin 3, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 27 = 123$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 43 = 128$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 10 = 30$$

D. *Assurance* / Jaminan Kepastian

$$\text{Poin 1, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 43 = 129$$

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 27 = 108$$

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 10 = 50$$

$$\text{Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 42 = 126$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 31 = 124$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Poin 2, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 20 = 60$$

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 55 = 220$$

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 5 = 25$$

$$\text{Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 23 = 69$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 50 = 200$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Poin 3, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 20 = 60$$

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 52 = 208$$

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 8 = 40$$

$$\text{Poin 3, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 30 = 90$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 39 = 156$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 11 = 55$$

E. *Emphaty* / Empati

$$\text{Poin 1, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 34 = 102$$

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 39 = 156$$

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 1 = 2$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 29 = 87$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 54 = 216$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 10 = 50$$

$$\text{Poin 2, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 21 = 60$$

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 50 = 208$$

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 9 = 40$$

$$\text{Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 1 = 2$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 21 = 63$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 45 = 180$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 13 = 65$$

$$\text{Poin 3, Penilaian 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Penilaian 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

Penilaian 3 (Cukup Puas) = $3 \times 12 = 36$

Penilaian 4 (Puas) = $4 \times 48 = 192$

Penilaian 5 (Sangat Puas) = $5 \times 20 = 100$

Poin 3, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$

Kinerja 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$

Kinerja 3 (Cukup Puas) = $3 \times 18 = 54$

Kinerja 4 (Puas) = $4 \times 44 = 176$

Kinerja 5 (Sangat Puas) = $5 \times 18 = 90$

Tabel III.3. Hasil Jawaban Koefisien Korelasi Seluruh Responden

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN					KINERJA				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A.	<i>Tangible / Fasilitas Fisik</i>										
1	PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki produk yang baik.	0	0	69	128	125	0	0	63	120	145
2	PT. Coca Cola Amatil Indonesia telah memiliki produk yang lengkap.	0	0	63	148	110	0	0	72	136	110
3	PT. Coca Cola Amatil Indonesia telah memiliki kualitas produk minuman sangat bagus.	0	0	81	128	105	0	0	93	104	115
B.	<i>Reliability / Kehandalan</i>										
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki keahlian dalam melayani konsumen.	0	0	69	156	95	0	0	75	140	95
2	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memahami semua kualitas produk yang dijual.	0	0	75	92	160	0	0	84	96	140
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	0	0	231	12	0	0	2	123	128	30

C.	<i>Responsiviness / Daya Tanggap</i>										
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.	0	0	60	104	170	0	0	69	120	135
2	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.	0	0	69	148	100	0	0	66	132	125
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen.	0	0	66	136	120	0	0	81	144	85
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>										
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu sabar menghadapi keluhan konsumen.	0	0	129	108	50	0	0	126	124	35
2	karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia dapat menyelesaikan keluhan konsumen .	0	0	60	220	25	0	0	69	200	35
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia dengan sabar memberi penjelasan mengenai produk apa saja yang ditanyai oleh konsumen.	0	0	60	208	40	0	0	90	156	55
E.	<i>Emphaty / Empati</i>										
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan konsumen sebelumnya.	0	0	102	156	35	0	0	87	216	50
2	Kesediaan karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	0	0	60	208	40	0	2	63	108	65
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memberikan perhatian	0	0	36	192	100	0	0	54	176	90

	individual kepada para konsumennya.										
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1. Nilai Rata-Rata Gap Terhadap Kualitas Pelayanan *Konsumen*

Untuk menghitung nilai GAP dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai GAP} = \frac{\text{Nilai Koefisien Korelasi}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Untuk menghitung nilai rata-rata tiap dimensi dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja} = \frac{\text{Nilai Penilaian}}{\text{Banyaknya Atribut Variabel}}$$

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Harapan} = \frac{\text{Nilai Kinerja}}{\text{Banyaknya Atribut Variabel}}$$

A. *Tangible* / Fasilitas Fisik

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

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN	KINERJA	NILAI GAP
A.	<i>Tangible</i> / Fasilitas Fisik			
1	PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki produk yang baik.	4.03	4.10	-0.07
2	PT. Coca Cola Amatil Indonesia telah memiliki produk yang lengkap.	4.01	3.98	0.03
3	PT. Coca Cola Amatil Indonesiatelah memiliki kualitas produk minuman sangat bagus.	3,93	3.90	0.03
RATA-RATA TIAP DIMENSI		3,99	3.99	0
B.	<i>Reliability</i> / Kehandalan			

1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki keahlian dalam melayani konsumen.	3,94	3.90	0.04
2	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memahami semua kualitas produk yang dijual.	4.09	4.00	0,09
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	3,04	3.54	-0.50
RATA-RATA TIAP DIMENSI		3,64	3,81	-0.17
C.	<i>Responsiviness / DayaTanggap</i>			
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.	3.66	3.60	0.06
2	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.	3.65	3.71	-0.06
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen.	3.71	3.79	-0.08
RATA-RATA TIAP DIMENSI		3.67	3.7	-0.03
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>			
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu sabar menghadapi keluhan konsumen.	3.59	3.56	0.03
2	karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia dapat menyelesaikan keluhan konsumen .	3.81	3.80	0.01
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia dengan sabar memberi penjelasan mengenai produk apa saja yang ditanyai oleh	3.85	3.76	0.09

	konsumen.			
RATA-RATA TIAP DIMENSI		3,75	3,70	0,05
E.	<i>Emphaty</i> / Empati			
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan konsumen sebelumnya.	3.66	3.74	-0.08
2	Kesediaan karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	3.85	3.88	-0.03
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memberikan perhatian individual kepada para konsumennya.	4.10	4.00	0.10
RATA-RATA TIAP DIMENSI		3,87	3,87	0

1. Nilai Rata-Rata Gap Berdasarkan Lima Dimensi *Service Quality*

Berikut adalah hasil perhitungan dari nilai rata-rata berdasarkan lima dimensi *servqual* (Service Quality), untuk menghitung nilai *servqual* dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai } \textit{Service Quality} \text{ (Servqual)} = \text{Nilai Penilaian} - \text{Nilai Kinerja}$$

Untuk menghitung nilai rata-rata GAP dan nilai GAP dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP} = \frac{\text{Nilai Penilaian}}{\text{Banyaknya Dimensi Servqual}}$$

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP} = \frac{\text{Nilai Kinerja}}{\text{Banyaknya Dimensi Servqual}}$$

$\text{Nilai GAP} = \text{RataRata Penilaian} - \text{RataRata Kinerja}$
--

Tabel III.5. Nilai Rata-Rata Lima Dimensi *Service Quality*

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN	KINERJA	NILAI GAP
A.	<i>Tangible</i> / Fasilitas Fisik	3,99	3,99	0
B.	<i>Reliability</i> / Kehandalan	3,64	3,81	-0.17
C.	<i>Responsiviness</i> / Daya Tanggap	3,67	3,7	-0.03
D.	<i>Assurance</i> / Jaminan Kepastian	3,75	3,70	0,05
E.	<i>Emphaty</i> / Empati	3,87	3,87	0
TOTAL		3,79	3,82	-0.03
TOTAL RATA - RATA GAP		-0.03		

Tabel III.6. Nilai Kepuasan

No.	Nilai	Penjelasan
1	0% - 20%	Sangat Tidak Puas
2	21% - 40%	Tidak Puas
3	41% - 60%	Cukup Puas
4	61% - 80 %	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

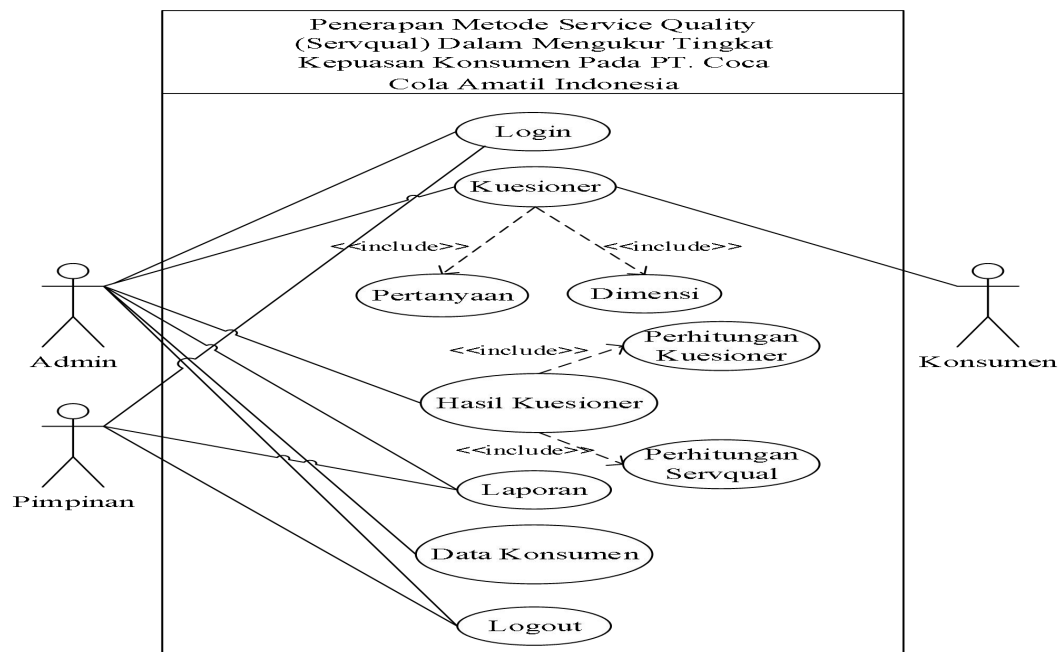
Berdasarkan Tabel III.5 dan Tabel III.6 di atas dapat terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa pelanggan sangat tidak puas terhadap dimensi kepuasan konsumen PT. Coca Cola Amatil Indonesia dengan nilai Gap sebesar 0,04 atau 4%.

III.3. Desain Sistem

Tahap *desain system* 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

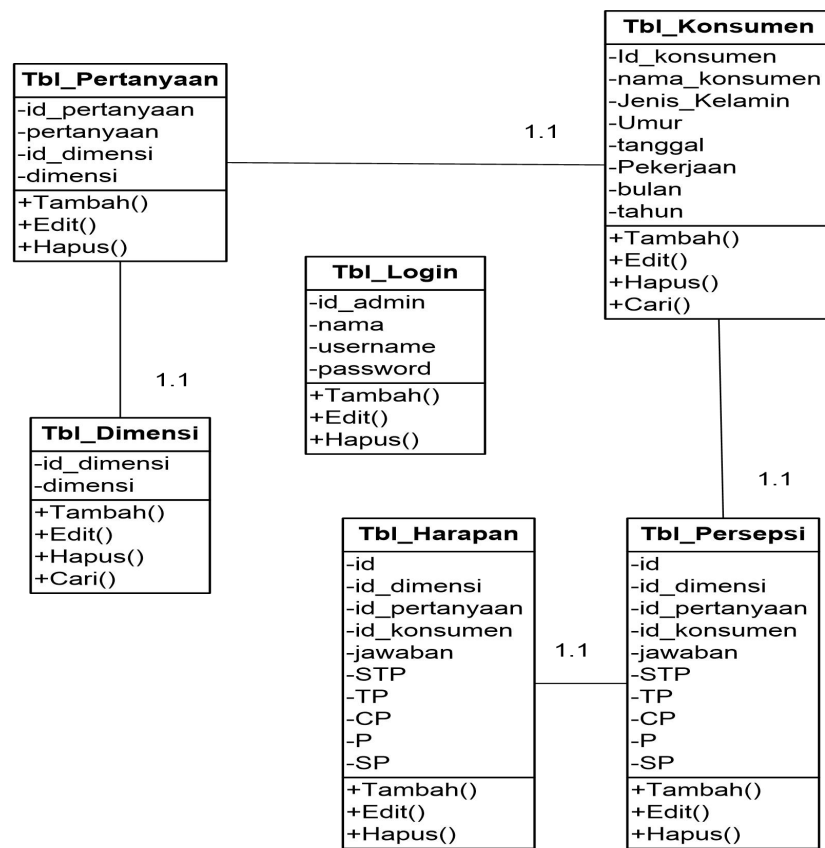
Use Case Diagram merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengembangan sebuah software atau sistem informasi untuk menangkap kebutuhan fungsional dari sistem yang bersangkutan. Use case diagram yang terdapat pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia digambarkan seperti pada Gambar III.1. berikut.



Gambar III.1. Use Case Diagram Penerapan metode service Quality (servqual) dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen pada PT. Coca ColaAmatil Indonesia

III.3.2 Class Diagram

Class Diagram yang terdapat pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia digambarkan seperti pada Gambar III.2. berikut:



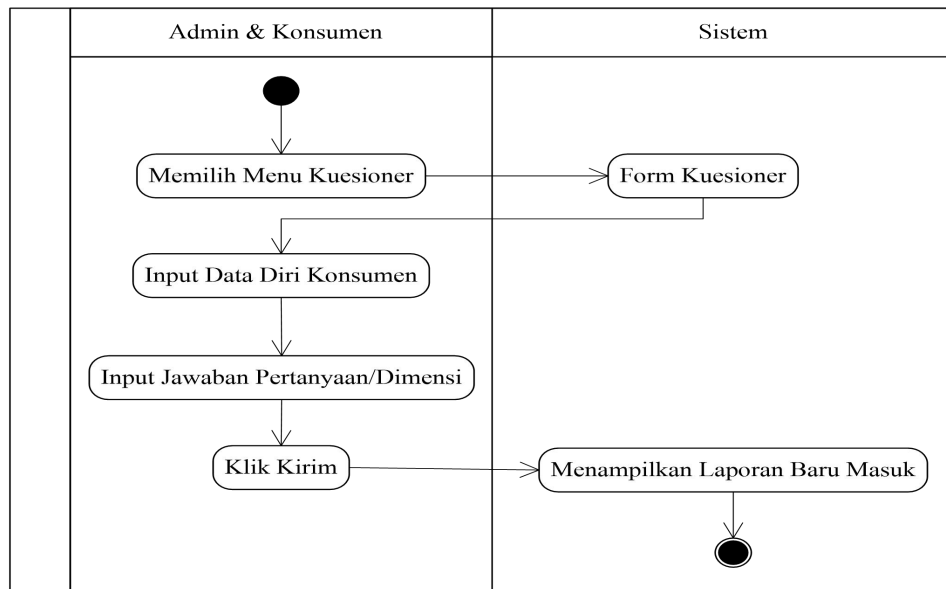
Gambar III.2. Class Diagram

III.3.3 Activity Diagram

Activity Diagram system yang terdapat pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia digambarkan seperti berikut:

1. Activity Diagram Form Login

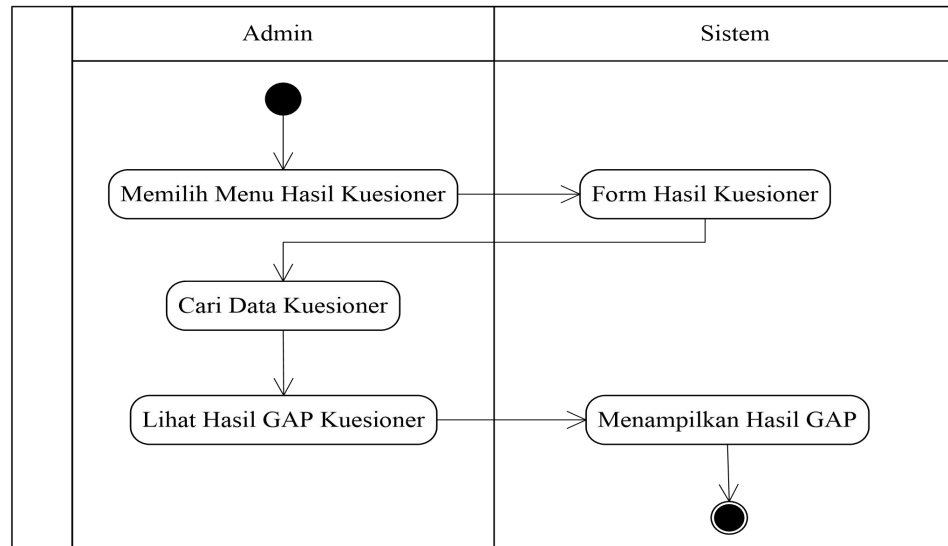
Form Kuesioner



Gambar III.4. Activity Diagram Form Kuesioner

3. Activity Diagram Data Hasil Kuesioner

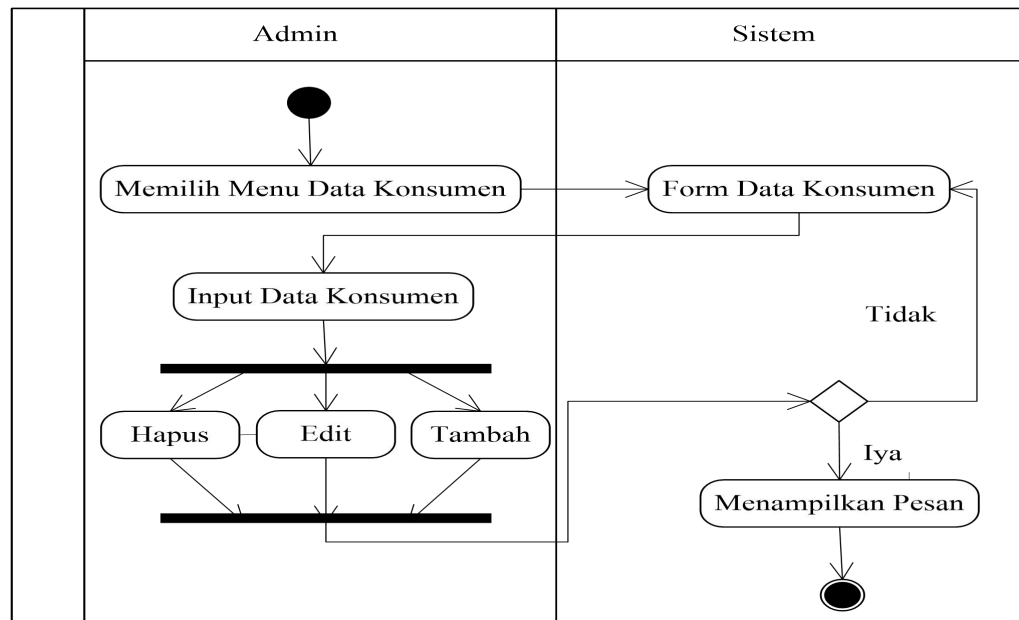
Form Hasil Kuesioner



Gambar III.5. Activity Diagram Form Hasil Kuesioner

4. Activity Diagram Data Konsumen

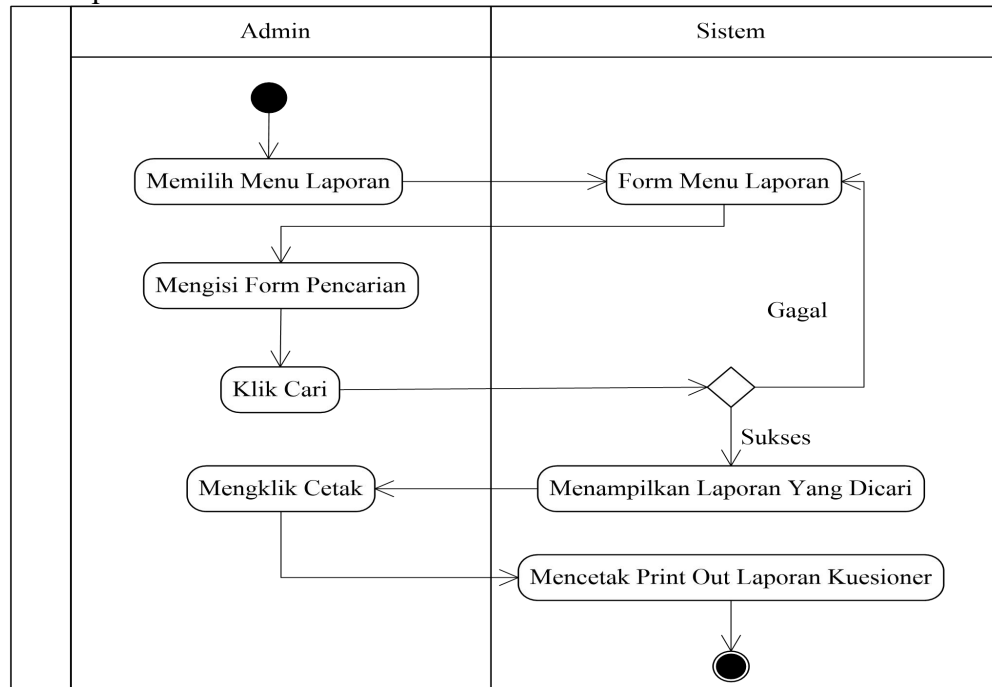
Form Data Konsumen



Gambar III.6. Activity Diagram Form Data Konsumen

5. Activity Diagram Form Laporan

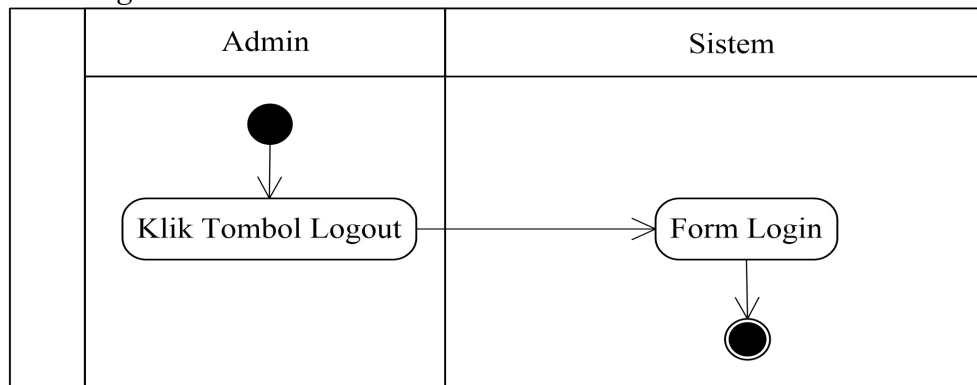
Form Laporan



Gambar III.7. Activity Diagram Form Laporan

6. Activity Diagram Logout

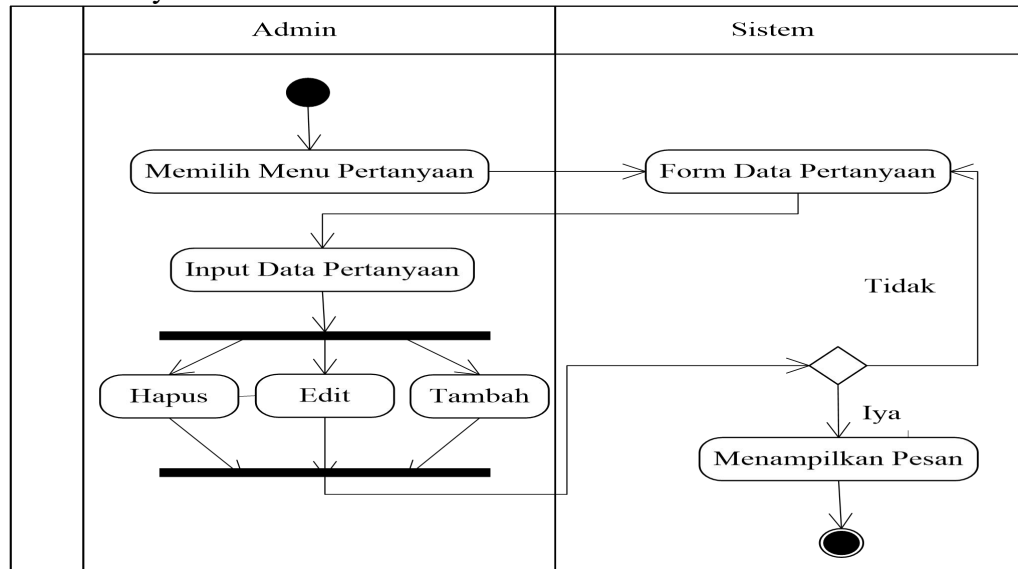
Form Logout



Gambar III.8. Activity Diagram Logout

7. Activity Diagram Pertanyaan

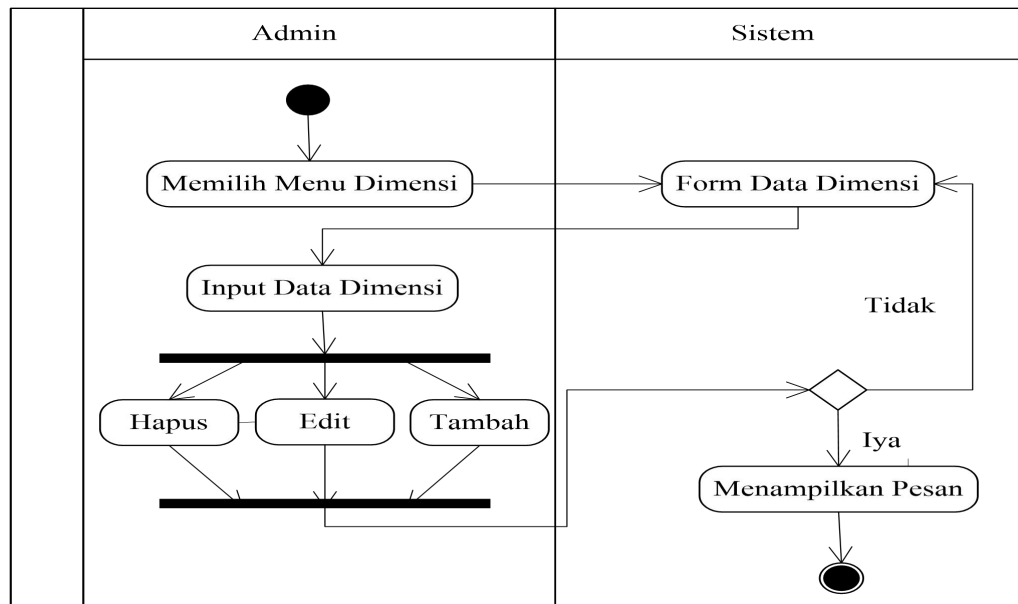
Form Pertanyaan



Gambar III.9. Activity Diagram Form Pertanyaan

8. Activity Diagram Dimensi

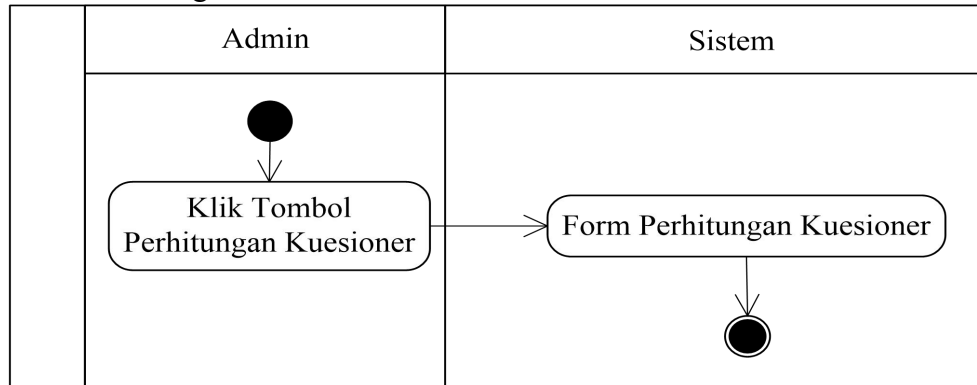
Form Dimensi



Gambar III.10. Activity Diagram Form Dimensi

9. Activity Diagram Perhitungan Kuesioner

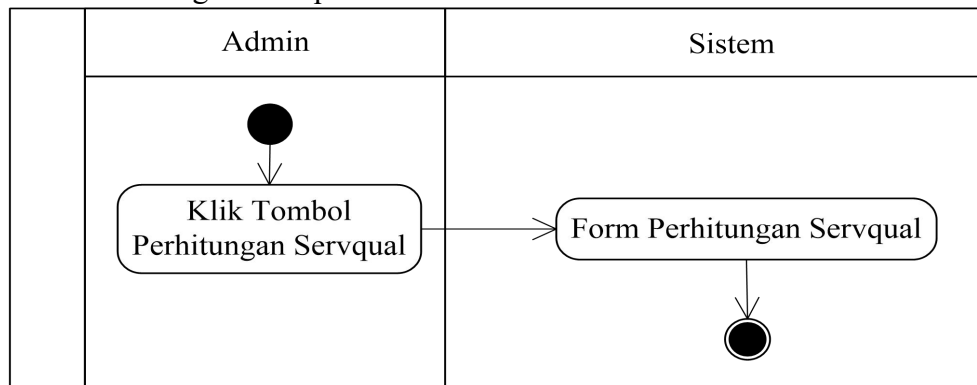
Form Perhitungan Kuesioner



Gambar III.11. Activity Diagram Perhitungan Kuesioner

10. Activity Diagram Perhitungan Servqual

Form Perhitungan Servqual

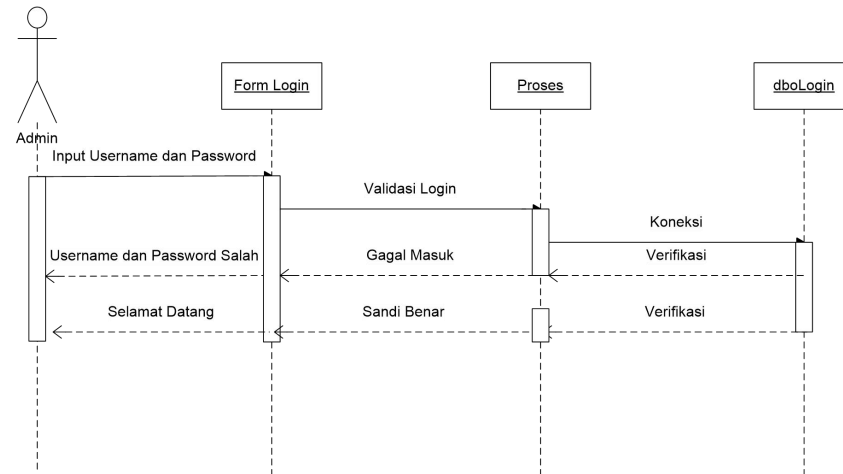


Gambar III.12. Activity Diagram Perhitungan Kuesioner

III.3.4. Sequence Diagram

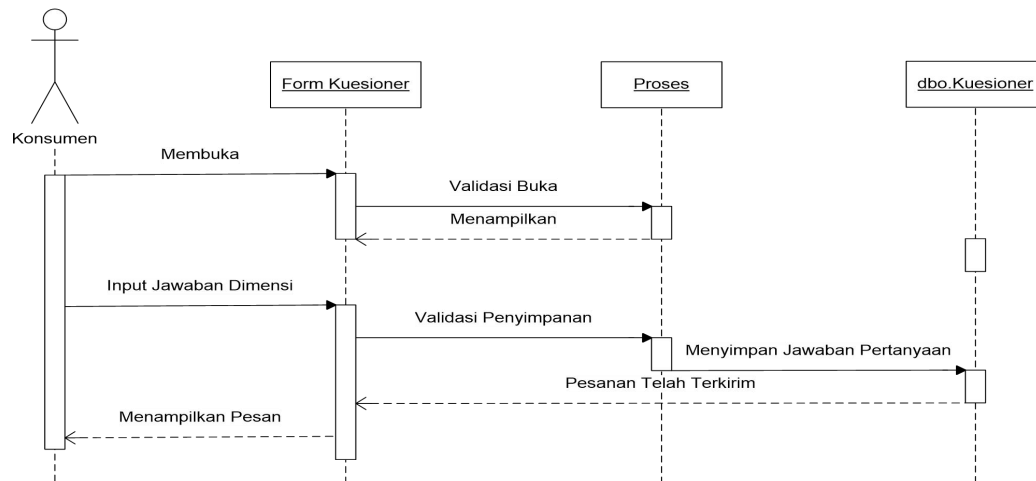
Sequence Diagram dari Aplikasi kepuasan pelanggan pada PT. Coca Cola Amalit Indonesia dengan menggunakan metode *Service quality* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

1. *Sequence Diagram Login*



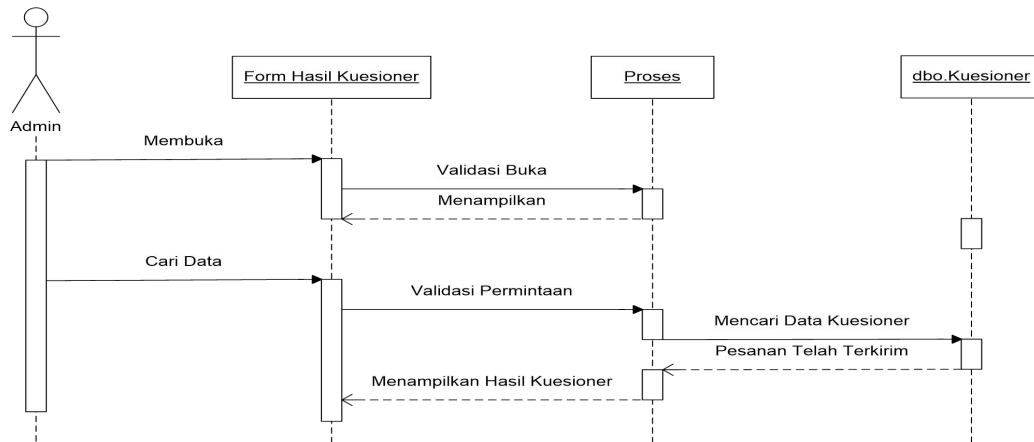
Gambar III.13. *Sequence Diagram Login*

2. *Sequence Diagram Kuesioner*



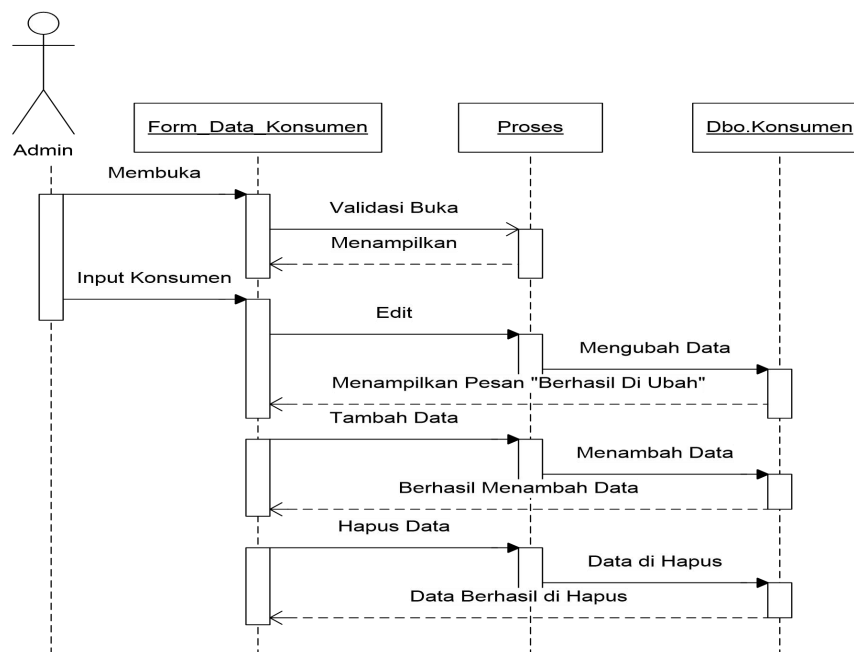
Gambar III.14. *Sequence Diagram Kuesioner*

3. *Sequence Diagram Hasil Kuesioner*



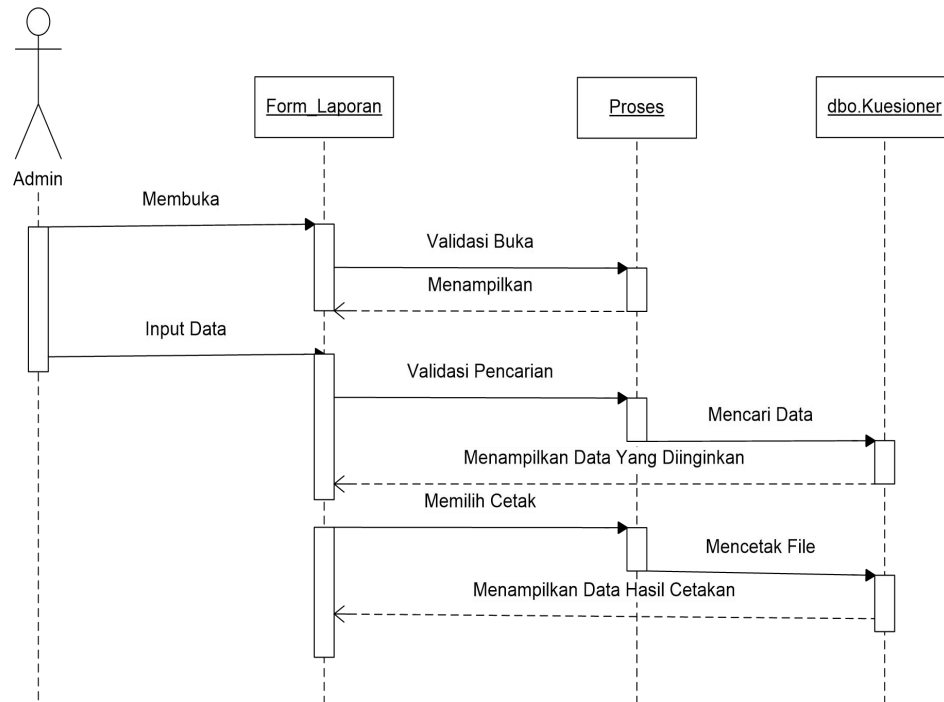
Gambar III.15. *Sequence Diagram Hasil Kuesioner*

4. *Sequence Diagram Data Konsumen*



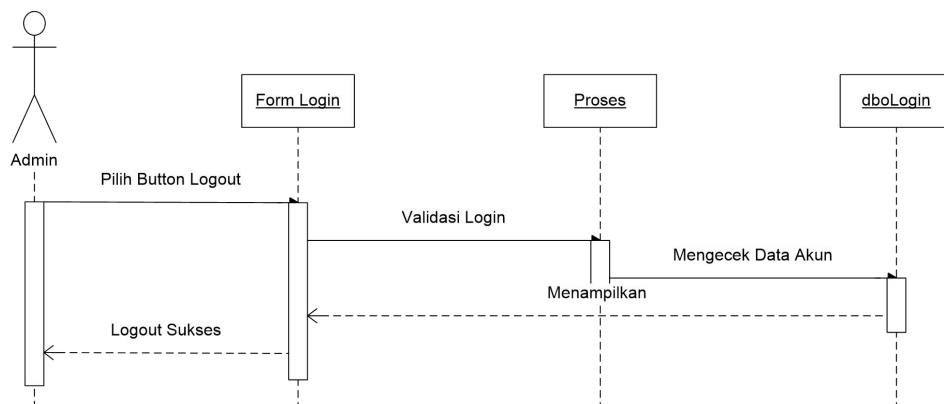
Gambar III.16. *Sequence Diagram Data Konsumen*

5. *Sequence Diagram Laporan*



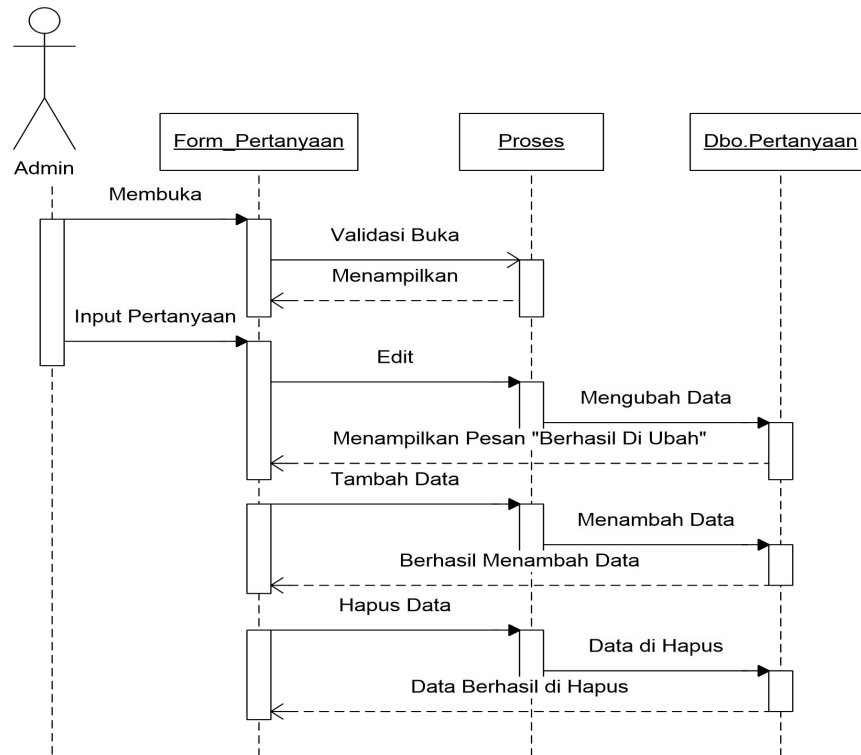
Gambar III.17. *Sequence Diagram Laporan*

6. *Sequence Diagram Logout*



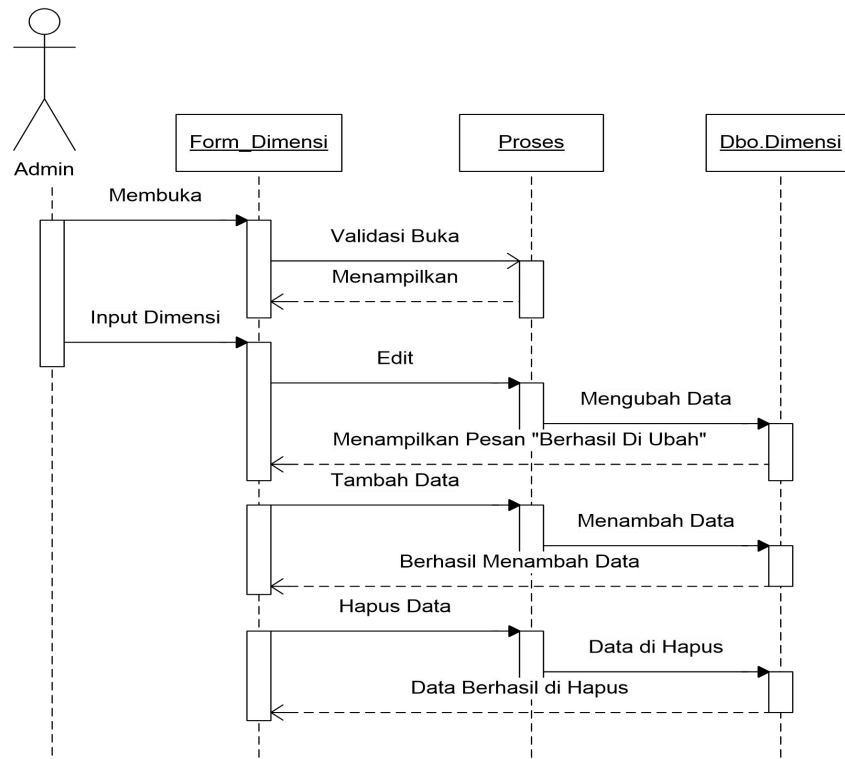
Gambar III.18. *Sequence Diagram Logout*

7. *Sequence Diagram* Pertanyaan



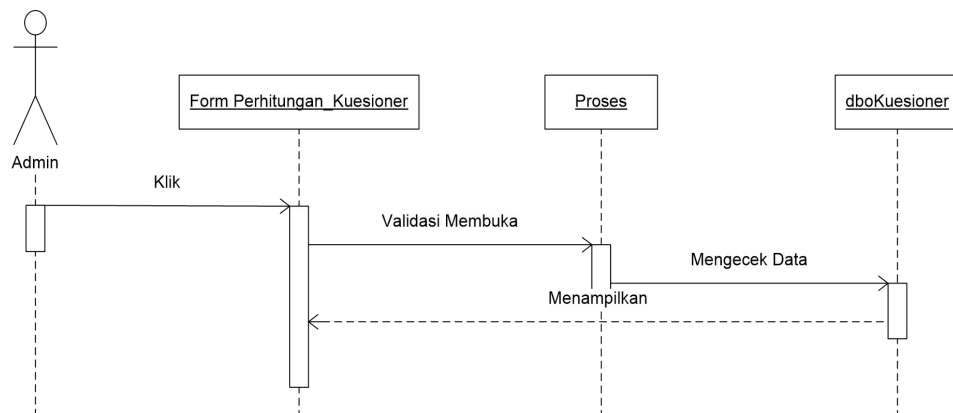
Gambar III.19. *Sequence Diagram* Pertanyaan

8. *Sequence Diagram* Dimensi



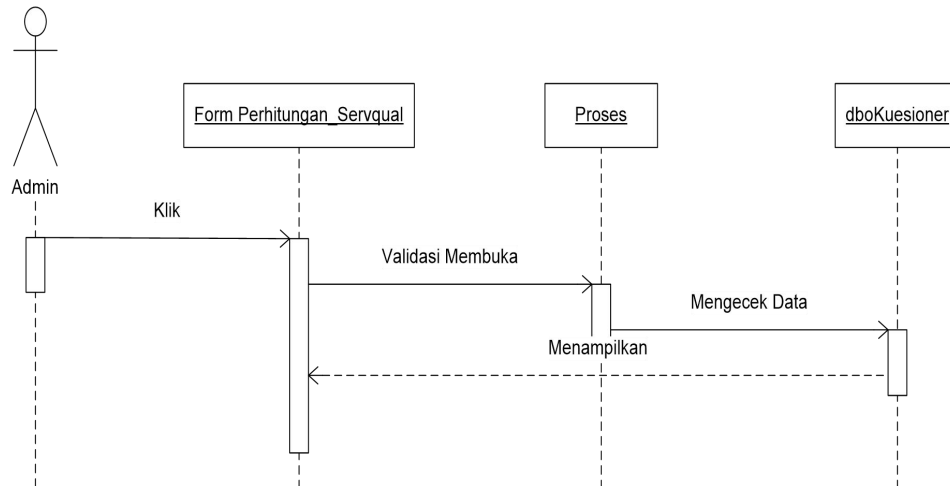
Gambar III.20. Sequence Diagram Dimensi

9. Sequence Diagram Perhitungan Kuesioner



Gambar III.21. Sequence Diagram Logout

10. Sequence Diagram Perhitungan Servqual



Gambar III.22. Sequence Diagram Perhitungan Servqual

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. Tabel *Login Admin*

Nama *Database* : servqual

Nama *Table* : tbl_Login

Primary Key : idadmin

Tabel III.7. Tabel *Login Admin*

Nama <i>Field</i>	Tipe Data	Nilai	Keterangan
Idadmin	<i>varchar</i>	50	<i>Primary Key</i>

Nama	<i>varchar</i>	50	
<i>Username</i>	<i>varchar</i>	50	
<i>Password</i>	<i>varchar</i>	50	

2. Tabel Konsumen

Nama *Database* : servqual

Nama *Table* : tbl_Konsumen

Primary *Key* : idkonsumen

Tabel III.8. Tabel Konsumen

Nama <i>Field</i>	Tipe Data	Nilai	Keterangan
idkonsumen	<i>varchar</i>	20	<i>Primary Key</i>
namakonsumen	<i>varchar</i>	50	
Jenis_Kelamin	<i>varchar</i>	50	
Umur	<i>varchar</i>	50	
pekerjaan	<i>varchar</i>	100	
Tanggal	<i>varchar</i>	20	
Bulan	<i>Varchar</i>	20	
Tahun	<i>varchar</i>	20	

3. Tabel Dimensi

Nama *Database* : servqual

Nama *Table* : tbl_Dimensi

Primary *Key* : iddimensi

Tabel III.9. Tabel Dimensi

Nama <i>Field</i>	Tipe Data	Nilai	Keterangan
Iddimensi	<i>Varchar</i>	20	<i>Primary Key</i>
Dimensi	<i>varchar</i>	100	

4. Tabel Kinerja

Nama *Database* : servqual

Nama *Table* : tbl_Kinerja

Primary *Key* : id

Tabel III.10. Tabel Kinerja

Nama <i>Field</i>	Tipe Data	Nilai	Keterangan
Id	<i>int</i>	10	<i>Primary Key</i>
Id dimensi	<i>varchar</i>	20	
Id pertanyaan	<i>varchar</i>	20	
Id konsumen	<i>varchar</i>	20	
Jawaban	<i>varchar</i>	20	
STP	<i>Int</i>	10	
TP	<i>int</i>	10	
CP	<i>int</i>	10	
P	<i>int</i>	10	
SP	<i>int</i>	10	

5. Tabel Persepsi

Nama *Database* : servqual

Nama *Table* : tbl_Persepsi

Primary *Key* : id

Tabel III.11. Tabel Kinerja

Nama <i>Field</i>	Tipe Data	Nilai	Keterangan
Id	<i>int</i>	10	<i>Primary Key</i>
Id dimensi	<i>varchar</i>	20	
Id pertanyaan	<i>varchar</i>	20	
Id konsumen	<i>varchar</i>	20	
Jawaban	<i>varchar</i>	20	
STP	<i>Int</i>	10	
TP	<i>int</i>	10	

CP	<i>int</i>	10	
P	<i>int</i>	10	
SP	<i>int</i>	10	

6. Tabel Pertanyaan

Nama *Database* : servqual

Nama *Table* : tbl_Pertanyaan

Primary Key : idpertanyaan

Tabel III.12. Tabel Login Admin

Nama <i>Field</i>	Tipe Data	Nilai	Keterangan
idpertanyaan	<i>varchar</i>	20	<i>Primary Key</i>
Pertanyaan	<i>varchar</i>	200	
Iddimensi	<i>varchar</i>	20	
Dimensi	<i>varchar</i>	100	

III.5. Desain User Interface

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

1. Desain Login

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman login pada sistem agar hanya admin yang bisa mengakses sistem. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.23. berikut:

PT. Coca Cola

Amatil Indonesia

Username

Username

Password

Password

LOGIN

Gambar III.23. Desain Login

2. Desain Halaman Kuesioner

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman kuesioner, pada sistem ini untuk menambah, mengedit, menghapus data dimensi dan data pertanyaan pada kuesioner. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.24. berikut:

PT. Coca Cola Amatil Indonesia																																																																																																																							
Home	KUESIONER Home / Kuesioner																																																																																																																						
Kuesioner	Tambah Pertanyaan Tambah Dimensi																																																																																																																						
Hasil Kuesioner																																																																																																																							
Data Konsumen																																																																																																																							
Laporan																																																																																																																							
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="3">No.</th> <th rowspan="3">Dimensi</th> <th rowspan="3">Pertanyaan</th> <th colspan="10">Jawaban</th> </tr> <tr> <th colspan="5">Kinerja</th> <th colspan="5">Harapan</th> </tr> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</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><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><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><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><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><td> </td> </tr> </tbody> </table>										No.	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban										Kinerja					Harapan					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5																																																													Total														
No.	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban																																																																																																																				
			Kinerja					Harapan																																																																																																															
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5																																																																																																											
Total																																																																																																																							

Gambar III.24. Halaman Kuesioner

3. Desain Data Konsumen

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman Data Konsumen, pada sistem ini admin melihat, mengedit dan menghapus data Konsumen yang memberikan jawaban dari kuesioner. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.25. berikut:

PT. Coca Cola Amatil Indonesia							
Home	DATA KONSUMEN						Home / Data Konsumen
Kuesioner							
Hasil Kuesioner	No.	Nama Konsumen	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Tanggal Isi	Aksi
Data Konsumen							
Laporan							

Gambar III.25. Desain Data Konsumen

4. Desain Data Hasil Kuesioner

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman data hasil kuesioner.

Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.26. berikut:

PT. Coca Cola Amatil Indonesia												
No.	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban									
			Kinerja					Harapan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Total												

Gambar III.28. Desain Data Hasil kuesioner