

BAB III

ANALISA DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisa Masalah

Permasalahan yang peneliti temukan pada PT.Sari Pati yaitu pihak PT.Sari Pati belum pernah melakukan *survey* dan penelitian sebelumnya mengenai respon konsumen terhadap pelayanan yang ditawarkan seperti produk yang di jual pelayanan dan lokasi. 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.Sari Pati diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, PT.Sari Pati juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan serta kesetiaan pengunjung terhadap PT.Sari Pati

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, PT.Sari Pati sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas layanan kinerja karyawan. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh konsumen PT.Sari Pati secara *online*. Dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis* akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, sehingga PT.Sari Pati dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat konsumen dan mempertahankan usaha PT.Sari Pati dalam jangka panjang.

III.2. Data Perusahaan

Data perusahaan diterangkan adalah data kuesioner yang akan diisi oleh konsumen atau bisa dilihat pada Gambar III.1 sebagai berikut:

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS PELANGGAN

Nama :
Usia :
Alamat :
Tanggal isi kuesioner :
Berilah tanda Ceklis (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.
Keterangan pilihan jawaban:

1. STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju N : Netral
S : Setuju SS : Sangat Setuju

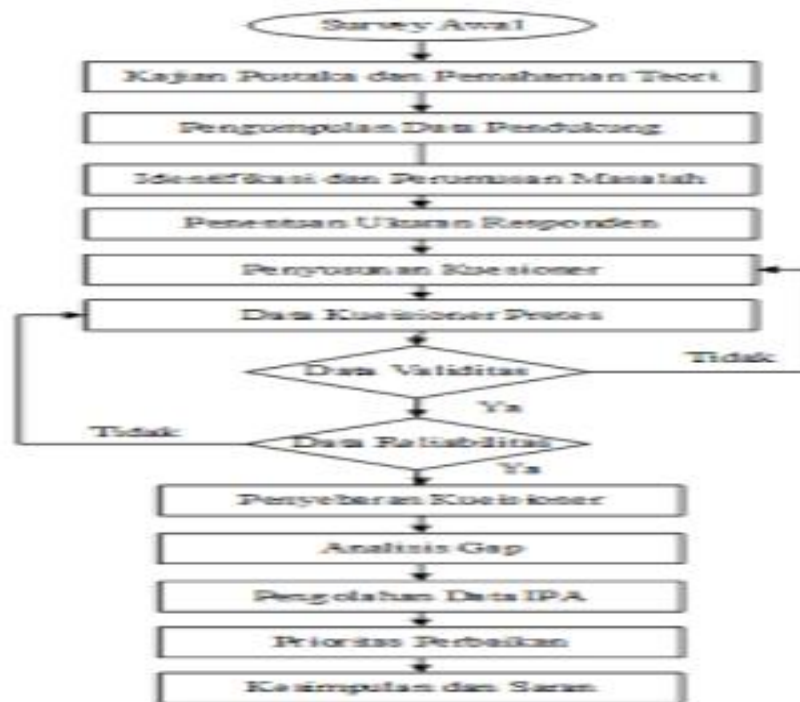
Tabel III.1. Data Kuesioner

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			STS	T S	N	S	SS	STS	T S	N	S	SS
Reliability / Keandalan	1	Menyediakan beragam produk makanan										
	2	PT.Sari Pati menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan										
	3	Transaksi pembayaran yang mudah										
	4	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen										
	5	Harga produk jelly sangat terjangkau										
	6	produk jelly yang ditawarkan mengikuti tren saat ini										
Assurance / Jaminan	7	Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen										
	8	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian pelayanan										
	9	Pemenuhan produk sangat aman dan nyaman										
	10	Produk jelly yang dihasilkan berkualitas										

**Gambar.III.1. data kueisoer perusahaan
(sumber:PT.Sari Pati)**

III.2.1 flowchart metode ipa

flowchart metode IPA menerangkan bagaimana cara menggunakan metode ipa dalam penyebaran kuesioner dalam sebuah aplikasi atau bisa dilihat pada gambar berikut:



Gambar.II

I.3 flowchart Metode IPA

III.2.2 Penerapan Metode

Setelah melihat permasalahan diatas, maka peneliti mencoba menerapkan metode *Importance Performance Analysis* membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner dan digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan, sehingga dapat dilakukan penilaian kepuasan pelanggan pada PT.Sari Pati

III.2.1. Studi Kasus

PT.Sari Pati ingin mengetahui tingkat kualitas kinerja karyawan, dengan menggunakan dimensi *importance Performance* untuk menganalisis tiap-tiap dimensi yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner yang dapat disajikan oleh PT.Sari Pati adalah lima dimensi kualitas jasa yang meliputi yaitu *Realibility* / Kehandalan, *Assurance* / Jaminan, *Responsiveness* / Daya Tanggap, *Tangible* / Bukti Langsung,

1. Data Kuesioner

[illegible]

<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>	12	Memberikan free produk jelly kepada pelanggan tetap										
	13	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen										
	14	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen										
	15	Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk jelly										
<i>Tangible / Bukti Langsung</i>	16	Produk jelly yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan										
	17	Kebersihan serta kenyamanan PT.Sari pati sehingga dapat membuat betah konsumen										
	18	Lokasi PT.Sari pati yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen										
<i>Empathy / Empati</i>	19	Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah										
	20	Toko sering memberi hadiah kepada konsumen										

2. Hasil Pengisian Kuesioner

Berikut Hasil Pengisian Kuesioner dari 100 pelanggan PT.Sari Pati :

Tabel III.3. Hasil Pengisian Kuesioner

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
<i>Reliability / Keandalan</i>	1	Menyediakan beragam produk makanan	0	0	23	41	36	0	0	23	38	39
	2	PT.Sari Pati menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan	0	0	28	31	41	0	0	31	36	33
	3	Transaksi pembayaran yang mudah		0	29	35	36	0	0	28	34	38
	4	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen	0	0	32	31	37	0	0	30	33	37
	5	Harga produk jelly sangat terjangkau	0	1	32	33	34	0	0	31	41	28
	6	produk jelly yang ditawarkan mengikuti tren saat ini	0	0	35	31	34	0	0	32	34	34
<i>Assurance / Jaminan</i>	7	Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen	0	0	32	31	37	0	0	29	40	31
	8	Karyawan yang bekerja	0	0	34	29	37	0	0	31	40	29

		sudah diuji keahlian pelayanan										
	9	Penawaran produk sangat aman dan nyaman	0	0	34	31	35	0	0	31	39	30
	10	Produk jelly yang dihasilkan berkualitas	0	0	31	34	35	0	0	37	32	31
	11	Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, music, kursi dan kamar mandi	0	0	31	35	34	0	0	36	32	32
<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>	12	Memberikan free produk jelly kepada pelanggan tetap	0	0	29	41	30	0	0	32	42	26
	13	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen	0	0	27	37	36	0	0	35	27	38
	14	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen	0	0	38	39	23	0	0	29	42	29
	15	Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk jelly	0	0	34	30	36	0	0	33	33	34
<i>Tangible / Bukti Langsung</i>	16	Produk jelly yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan	0	0	30	28	42	0	0	29	39	32
	17	Kebersihan serta kenyamanan PT.Sari pati sehingga dapat membuat betah konsumen	0	0	33	39	28	0	0	31	39	30
	18	Lokasi PT.Sari pati yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen	0	0	36	29	35	0	0	38	28	34
<i>Empathy / Empati</i>	19	Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah	0	0	35	34	31	0	0	38	37	25
	20	Toko sering memberi hadiah kepada konsumen	0	0	20	41	39	0	0	40	32	28

3. Tingkat Kepuasan

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat Kepuasan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

a. Menghitung nilai kinerja dan harapan

Kinerja (X) = $((1*STS) + (2*TS) + (3*N) + (4*S) + (5*SS)) / \text{jumlah responden}$

Harapan (Y) = $((1*STS) + (2*TS) + (3*N) + (4*S) + (5*SS)) / \text{jumlah responden}$

b. Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan = $(\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$

4. Perhitungan nilai kinerja dan harapan

Perhitungan tiap dimensi *importance Performance Analysis* (IPA) :

1. *Realibility* / Keandalan

a. Menyediakan beragam produk makanan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*23) + (4*41) + (5*36)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 69 + 164 + 180) / 100 \\ &= 4,13\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*23) + (4*38) + (5*39)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 69 + 152 + 195) / 100 \\ &= 4,16\end{aligned}$$

b. PT.Sari Pati menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*28) + (4*31) + (5*41)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 84 + 124 + 205) / 100 \\ &= 4,13\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*36) + (5*33)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 93 + 144 + 165) / 100 \\ &= 4,02\end{aligned}$$

c. Transaksi pembayaran yang mudah

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*29) + (4*35) + (5*36)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 87 + 140 + 180) / 100 \\
 &= 4,07
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*28) + (4*34) + (5*38)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 84 + 136 + 190) / 100 \\
 &= 4,10
 \end{aligned}$$

d. Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap pelanggan

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*32) + (4*31) + (5*37)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 36 + 84 + 135) / 100 \\
 &= 4,05
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*30) + (4*33) + (5*37)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 90 + 132 + 185) / 100 \\
 &= 4,07
 \end{aligned}$$

e. Harga produk jelly sangat terjangkau

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*1) + (3*32) + (4*33) + (5*34)) / 100 \\
 &= (0 + 2 + 36 + 52 + 170) / 100 \\
 &= 4,00
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*41) + (5*28)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 91 + 164 + 140) / 100 \\
 &= 3,97
 \end{aligned}$$

f. produk jelly yang ditawarkan mengikuti tren saat ini

$$\text{Kinerja (X)} = ((1*0) + (2*0) + (3*35) + (4*31) + (5*34)) / 100$$

$$= (0 + 0 + 105 + 124 + 170) / 100$$

$$= 3,99$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1*0) + (2*0) + (3*32) + (4*34) + (5*34)) / 100$$

$$= (0 + 0 + 96 + 136 + 170) / 100$$

$$= 4,02$$

2. *Assurance* / Jaminan

- a. Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen

$$\text{Kinerja (X)} = ((1*0) + (2*0) + (3*32) + (4*31) + (5*37)) / 100$$

$$= (0 + 0 + 96 + 124 + 185) / 100$$

$$= 4,05$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1*0) + (2*0) + (3*29) + (4*40) + (5*31)) / 100$$

$$= (0 + 0 + 87 + 160 + 155) / 100$$

$$= 4,02$$

- b. Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian pelayanan

$$\text{Kinerja (X)} = ((1*0) + (2*0) + (3*34) + (4*29) + (5*37)) / 100$$

$$= (0 + 0 + 102 + 116 + 185) / 100$$

$$= 4,03$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*40) + (5*29)) / 100$$

$$= (0 + 0 + 93 + 160 + 145) / 100$$

$$= 3,98$$

- c. Penawaran produk sangat aman dan nyaman

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*34) + (4*31) + (5*35)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 102 + 124 + 175) / 100 \\
 &= 4,01
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*39) + (5*30)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 93 + 156 + 150) / 100 \\
 &= 3,99
 \end{aligned}$$

d. Produk jelly yang dihasilkan berkualitas

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*34) + (5*35)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 93 + 136 + 175) / 100 \\
 &= 4,04
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*37) + (4*32) + (5*31)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 101 + 128 + 155) / 100 \\
 &= 3,94
 \end{aligned}$$

e. Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, music, kursi dan kamar mandi

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*35) + (5*34)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 93 + 140 + 170) / 100 \\
 &= 4,03
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*36) + (4*32) + (5*32)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 108 + 128 + 160) / 100 \\
 &= 3,96
 \end{aligned}$$

3. *Responsiveness* / Daya Tanggap

a. Memberikan free produk jelly kepada pelanggan tetap

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*29) + (4*41) + (5*30)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 87 + 164 + 150) / 100 \\ &= 4,01\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*32) + (4*42) + (5*26)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 96 + 168 + 130) / 100 \\ &= 4,10\end{aligned}$$

b. Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*27) + (4*37) + (5*36)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 81 + 148 + 180) / 100 \\ &= 4,09\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*35) + (4*27) + (5*38)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 105 + 108 + 190) / 100 \\ &= 4,03\end{aligned}$$

c. Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*38) + (4*39) + (5*23)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 114 + 156 + 115) / 100 \\ &= 3,85\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*29) + (4*42) + (5*29)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 87 + 168 + 145) / 100 \\ &= 4,00\end{aligned}$$

d. Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk jelly

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*34) + (4*30) + (5*36)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 102 + 120 + 180) / 100 \\ &= 4,02\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*33) + (4*33) + (5*34)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 99 + 132 + 170) / 100 \\ &= 4,01\end{aligned}$$

4. *Tangible* / Bukti Langsung

- a. Produk jelly yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*30) + (4*28) + (5*42)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 90 + 112 + 210) / 100 \\ &= 4,12\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*29) + (4*39) + (5*32)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 87 + 156 + 160) / 100 \\ &= 4,03\end{aligned}$$

- b. Kebersihan serta kenyamanan PT.Sari pati sehingga dapat membuat betah konsumen

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*33) + (4*29) + (5*28)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 99 + 116 + 140) / 100 \\ &= 3,95\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*39) + (5*30)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 93 + 156 + 150) / 100\end{aligned}$$

$$= 3,99$$

- c. Lokasi PT.Sari pati yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*36) + (4*29) + (5*35)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 108 + 116 + 175) / 100 \\ &= 3,99\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*38) + (4*28) + (5*34)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 104 + 102 + 170) / 100 \\ &= 3,96\end{aligned}$$

5. *Empathy* / Empati

- a. Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*35) + (4*34) + (5*31)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 105 + 136 + 155) / 100 \\ &= 3,96\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*38) + (4*37) + (5*25)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 114 + 138 + 125) / 100 \\ &= 3,87\end{aligned}$$

- b. Toko sering memberi hadiah kepada konsumen

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*41) + (5*39)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 60 + 164 + 195) / 100 \\ &= 4,19\end{aligned}$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1*0) + (2*0) + (3*40) + (4*32) + (5*28)) / 100$$

$$= (0 + 0 + 102 + 180 + 105) / 100$$

$$= 3,88$$

5. Menghitung nilai tingkat kepuasan

Setelah perhitungan nilai Kinerja dan Harapan maka akan dilakukan perhitungan nilai tingkat Kepuasan untuk menentukan kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.

Menghitung Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))

1. *Realibility* / Kehandalan

- a. Menyediakan beragam produk makanan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,13 / 4,21)$$

$$= 0,99$$

- b. PT.Sari Pati menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,13 / 4,02)$$

$$= 1,03$$

- c. Transaksi pembayaran yang mudah

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,07 / 4,1)$$

$$= 0,99$$

- d. Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap pelanggan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,05 / 4,07)$$

$$= 1,00$$

e. Harga produk jelly sangat terjangkau

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4 / 3,97)$$

$$= 1,01$$

f. produk jelly yang ditawarkan mengikuti tren saat ini

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (3,99 / 4,02)$$

$$= 0,99$$

2. *Assurance* / Jaminan

a. Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,05 / 4,02)$$

$$= 1,01$$

b. Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian pelayanan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,03 / 3,98)$$

$$= 1,01$$

c. Penawaran produk sangat aman dan nyaman

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,01 / 3,99)$$

$$= 1,01$$

d. Produk jelly yang dihasilkan berkualitas

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,04 / 3,94)$$

$$= 1,03$$

f. Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, music, kursi dan kamar mandi

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,03 / 3,96)$$

$$= 1,02$$

3. *Responsiveness* / Daya Tanggap

a. Pakaian yang telah di cuci tersusun rapi di rak pakaian

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,01 / 4,10)$$

$$= 0,98$$

b. Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,09 / 4,03)$$

$$= 1,01$$

c. Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (3,85 / 4,00)$$

$$= 0,96$$

d. Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk jelly

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,02 / 4,01)$$

$$= 1,00$$

4. *Tangible* / Bukti Langsung

a. Produk jelly yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,12 / 4,03)$$

$$= 1,02$$

b. Kebersihan serta kenyamanan PT.Sari pati sehingga dapat membuat betah konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (3,95 / 3,99)$$

$$= 0,99$$

d. Lokasi PT.Sari pati yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (3,99 / 3,96)$$

$$= 1,01$$

5. *Empathy* / Empati

- a. Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (3,96 / 3,87)$$

$$= 1,02$$

- b. Toko sering memberi hadiah kepada konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,19 / 3,88)$$

$$= 1,08$$

Keterangan:

Tidak Puas : Tingkat kepuasan < 1

Puas : Tingkat Kepuasan >= 1

Tabel III.4. Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Dimensi	No.	Pertanyaan	HASIL TINGKAT KEPUASAN			
			Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan
<i>Realibility /</i> Kehandalan	1	Menyediakan beragam produk makanan	4,13	4,16	0,99	Tidak Puas
	2	PT.Sari Pati menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan	4,13	4,02	1,02	Puas
	3	Transaksi pembayaran yang mudah	4,07	4,10	0,99	Tidak Puas
	4	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen	4,05	4,07	1,00	Puas
	5	Harga produk jelly sangat terjangkau	4,00	3,97	1,01	Puas
	6	produk jelly yang ditawarkan mengikuti tren saat ini	3,99	4,02	0,99	Tidak Puas
<i>Assurance /</i> Jaminan	7	Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen	4,05	4,02	1,01	Puas

	8	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian pelayanan	4,03	3,98	1,01	Puas
	9	Penawaran produk sangat aman dan nyaman	4,01	3,99	1,01	Puas
	10	Produk jelly yang dihasilkan berkualitas	4,04	3,94	1,03	Puas
	11	Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, music, kursi dan kamar mandi	4,03	3,96	1,02	Puas
<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>	12	Memberikan free produk jelly kepada pelanggan tetap	4,01	4,10	0,98	Tidak Puas
	13	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen	4,09	4,03	1,01	Puas
	14	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen	3,85	4,00	0,96	Tidak Puas
	15	Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk jelly	4,02	4,01	1,00	Puas
<i>Tangible / Bukti Langsung</i>	16	Produk jelly yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan	4,12	4,03	1,02	Puas
	17	Kebersihan serta kenyamanan PT.Sari pati sehingga dapat membuat betah konsumen	3,95	3,99	0,99	Tidak Puas
	18	Lokasi PT.Sari pati yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen	3,99	3,96	1,01	Puas
<i>Empathy / Empati</i>	19	Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah	3,96	3,87	1,02	Puas
	20	Toko sering memberi hadiah kepada konsumen	4,19	3,88	1,08	Puas
TOTAL RATA-RATA			4,04	4,01	1,01	Puas

Berdasarkan Tabel.III.4 di atas dapat terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas bernilai $1.01 < 1$, dapat disimpulkan bahwa pelanggan puas terhadap dimensi kualitas kinerja karyawan yang diberikan oleh PT. Sari Pati.

Namun berdasarkan nilai tingkat kepuasan per dimensi memiliki nilai yang beragam dengan jumlah tingkat kepuasan, pelanggan merasa puas sebanyak 67% atau sebanyak 14 pertanyaan dari 20 pertanyaan pelanggan merasa puas dan pelanggan

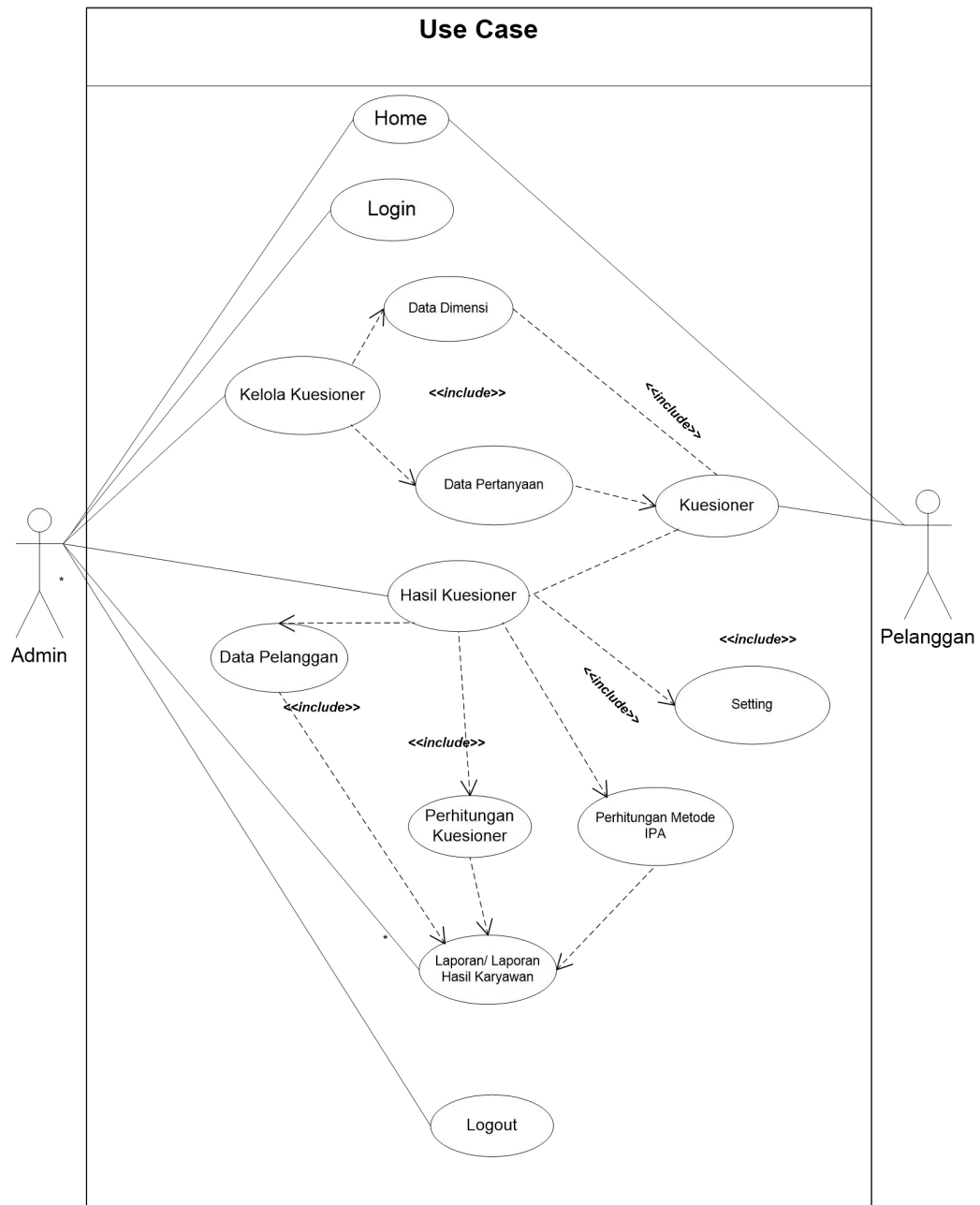
merasa tidak puas sebanyak 33% atau sebanyak 6 pertanyaan dari 20 pertanyaan merasa tidak puas.

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*

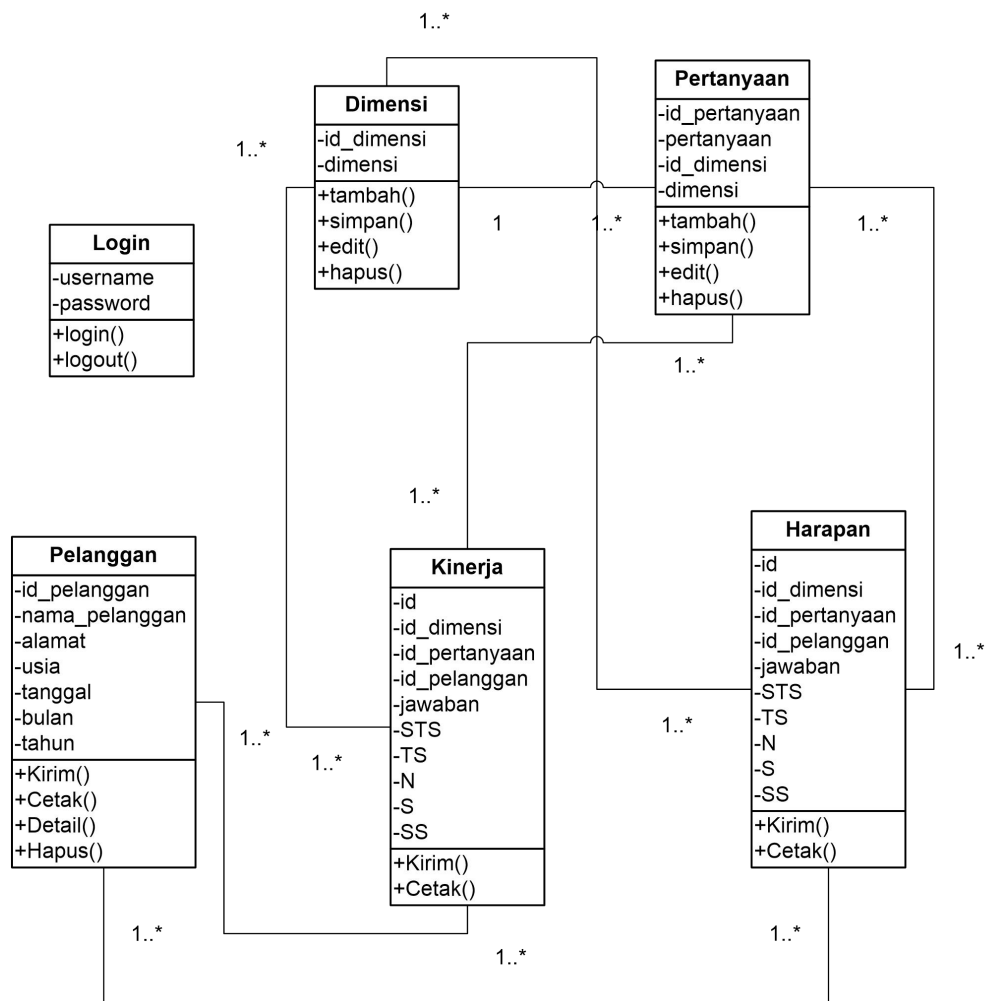
Use Case Diagram merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengembangan sebuah software atau sistem informasi untuk menangkap kebutuhan fungsional dari sistem yang bersangkutan. *Use case diagram* yang terdapat pada PT.Sari Patidigambarkan seperti pada Gambar III.1 berikut.



Gambar III.1. Use Case Diagram

III.3.2 Class Diagram

Class Diagram yang terdapat pada PT. sari Pati digambarkan seperti pada Gambar III.6 berikut

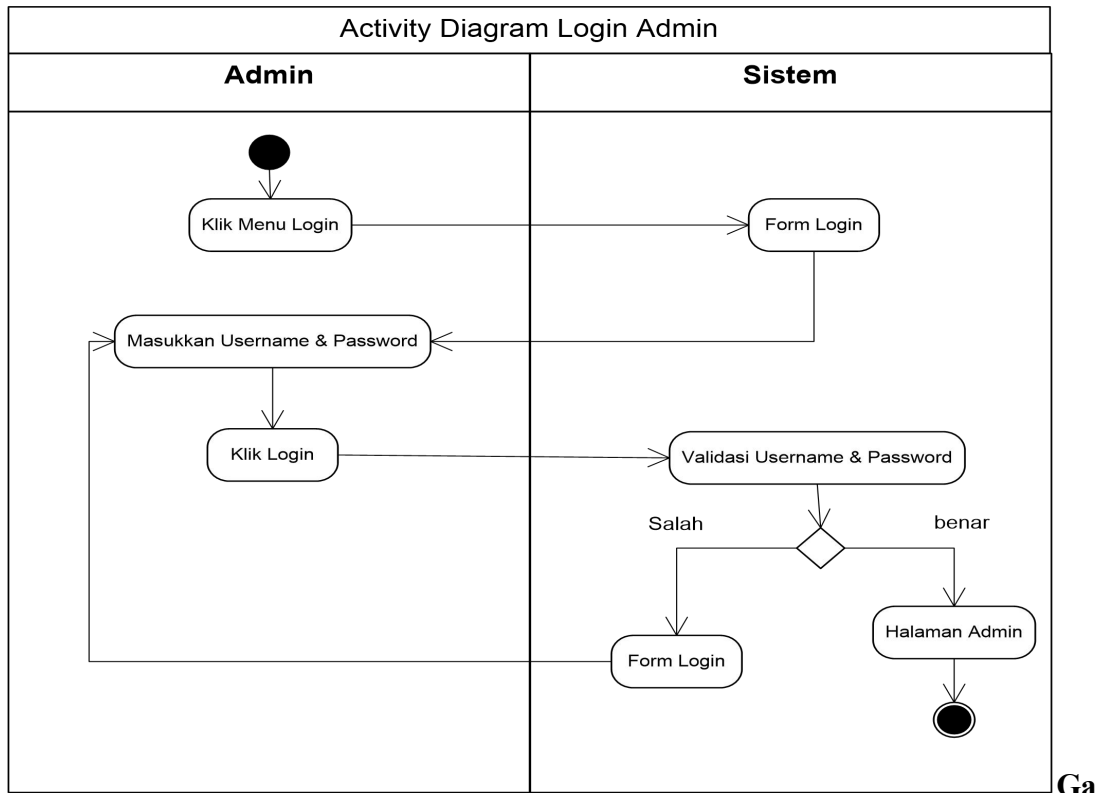


Gambar III.2. Class Diagram

III.3.3 Activity Diagram

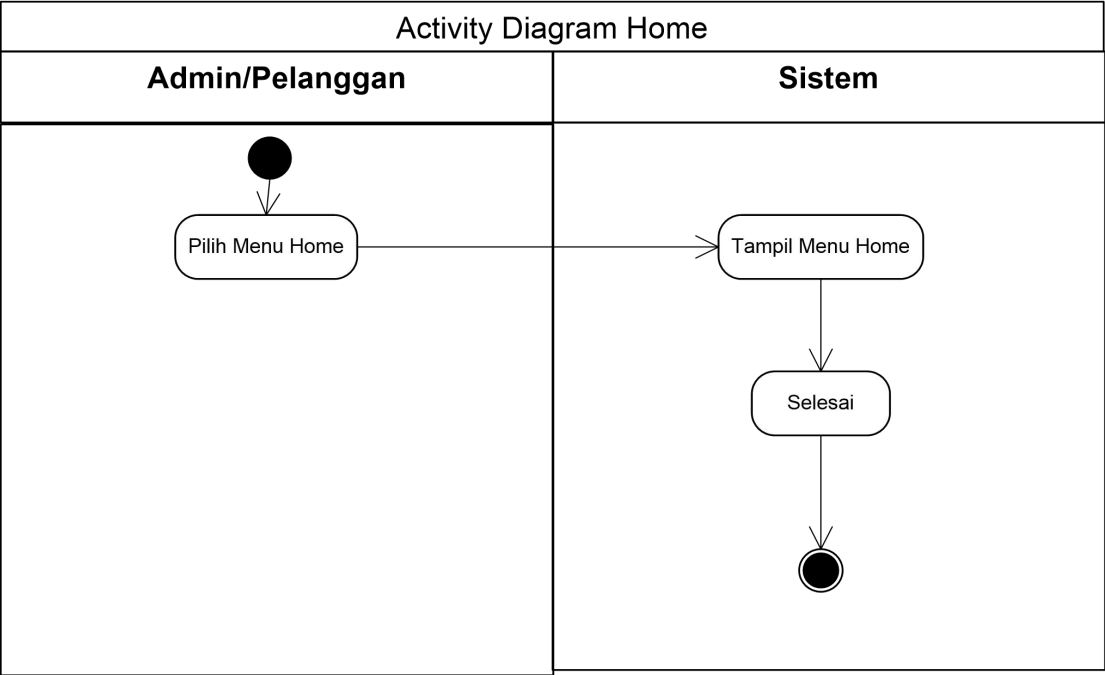
Activity Diagram system yang terdapat pada PT.Sari Pati digambarkan seperti berikut:

1. Activity Diagram Login Admin



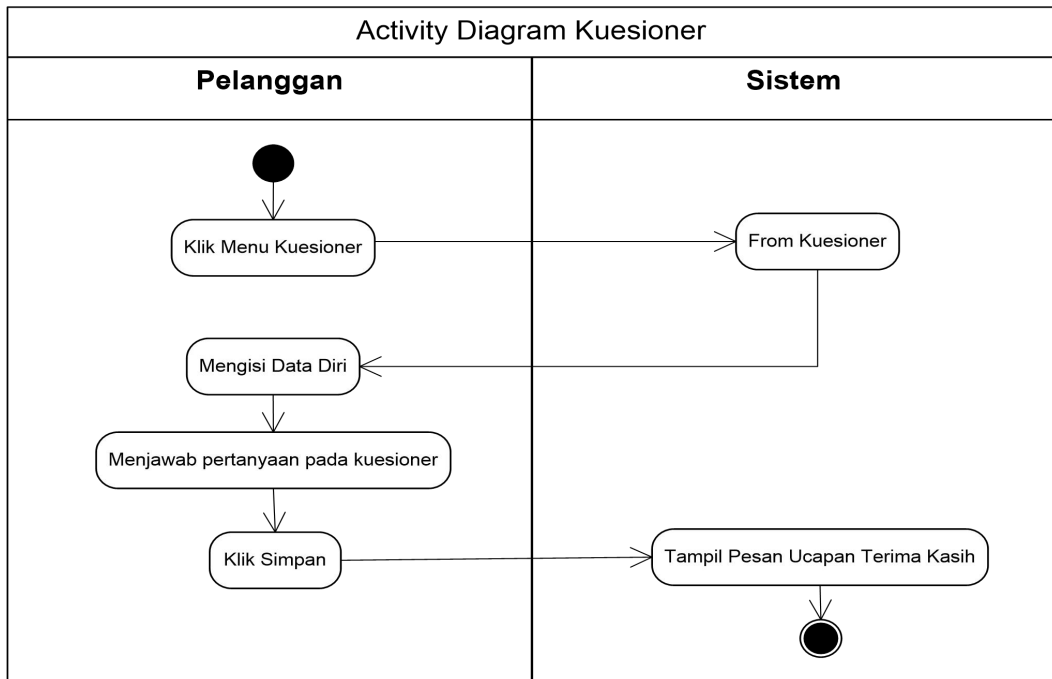
mbar III.3. Activity Diagram Login

2. Activity Diagram Home



Gambar III.4. Activity Diagram Home

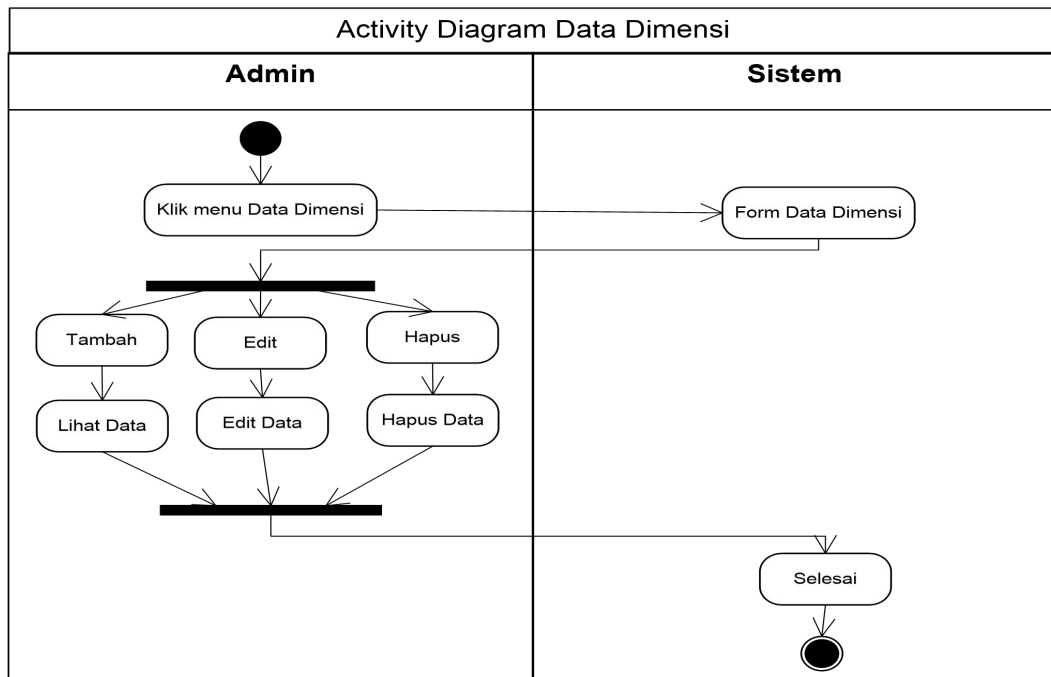
3. Activity Diagram Kuesioner



Ga

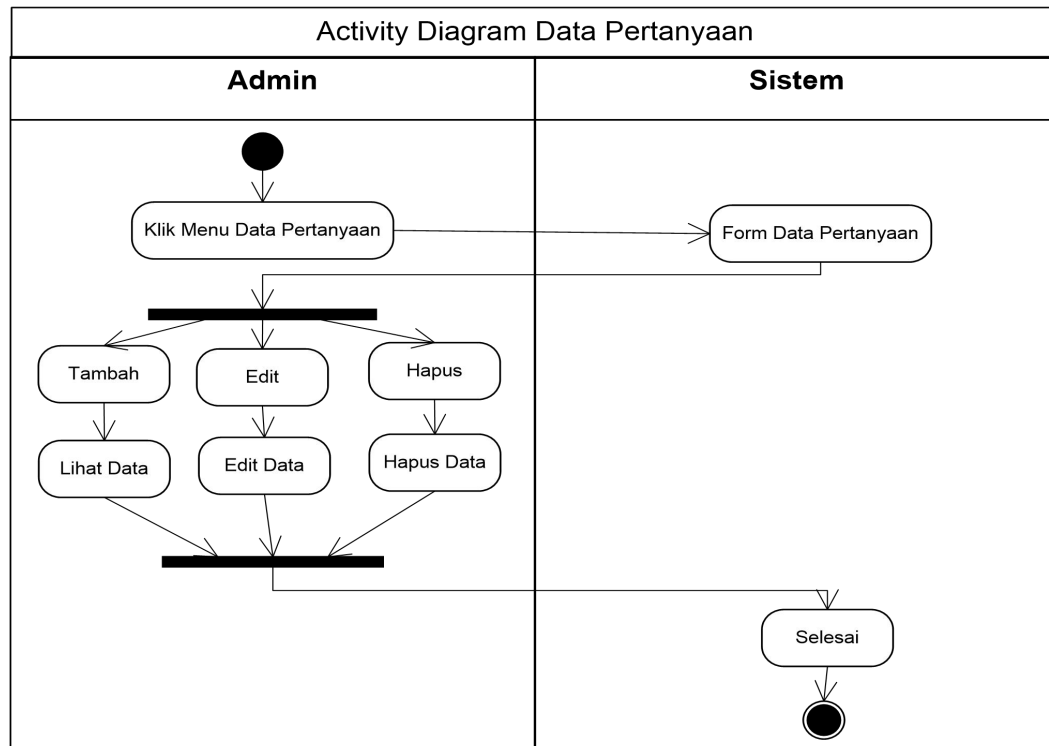
mbar III.5. *Activity Diagram Kuesioner*

4. *Activity Diagram Data Dimensi*



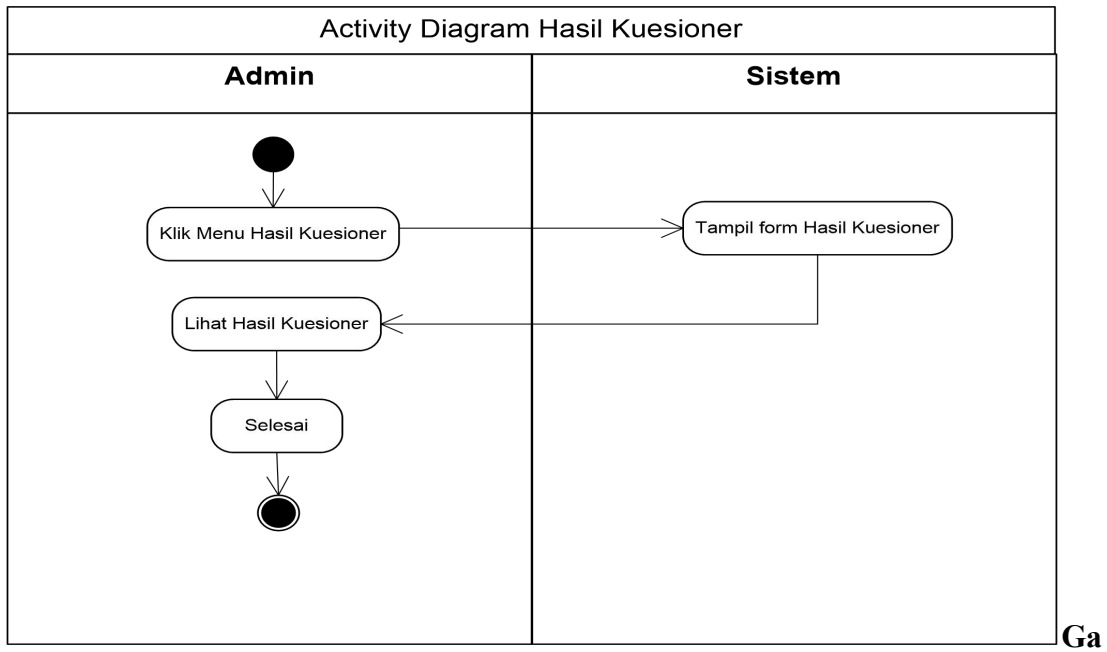
Gambar III.6. Activity Diagram Data Dimensi

5. Activity Diagram Data Pertanyaan



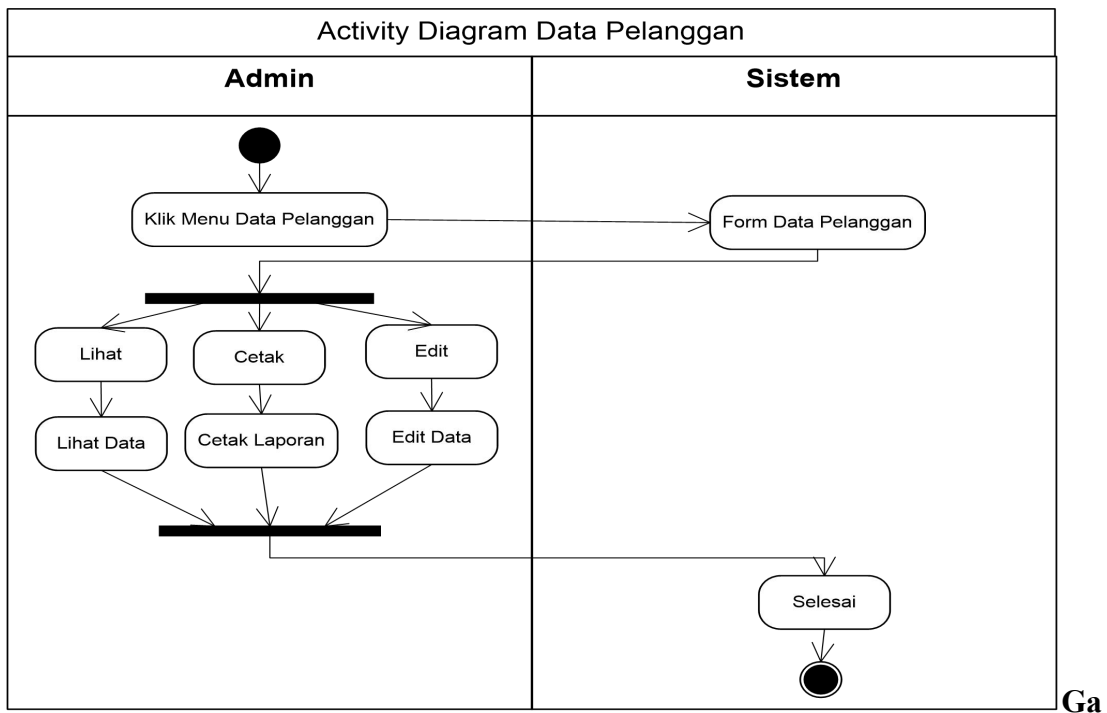
Gambar III.7. Activity Diagram Data Pertanyaan

6. Activity Diagram Data Hasil Kuesioner



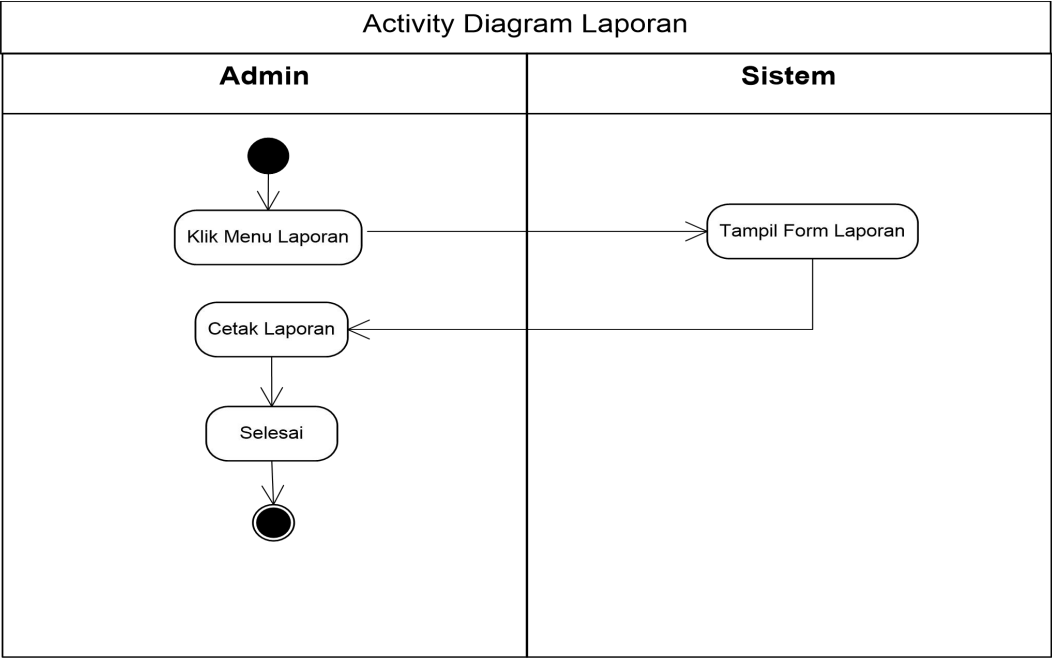
mbar III.8. Activity Diagram Form Hasil Kuesioner

7. Activity Diagram Data Pelanggan



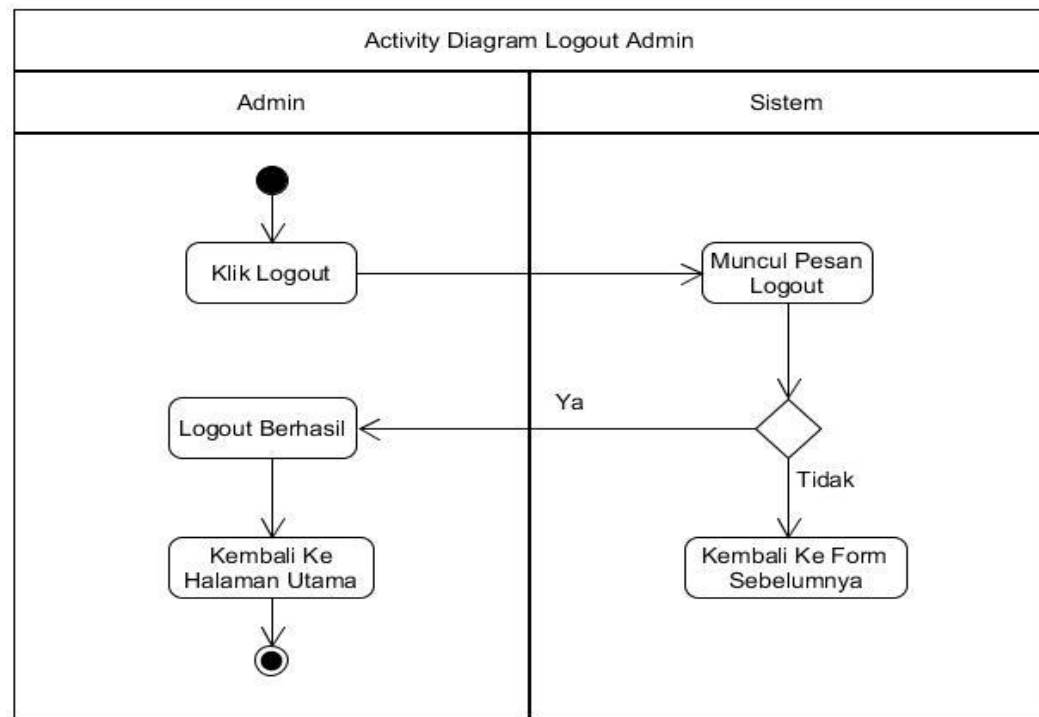
mbar III.9. Activity Diagram Form Data Pelanggan

8. *Activity Diagram Form Laporan*



Gambar III.10. *Activity Diagram Form Laporan*

9. *Activity Diagram Logout*

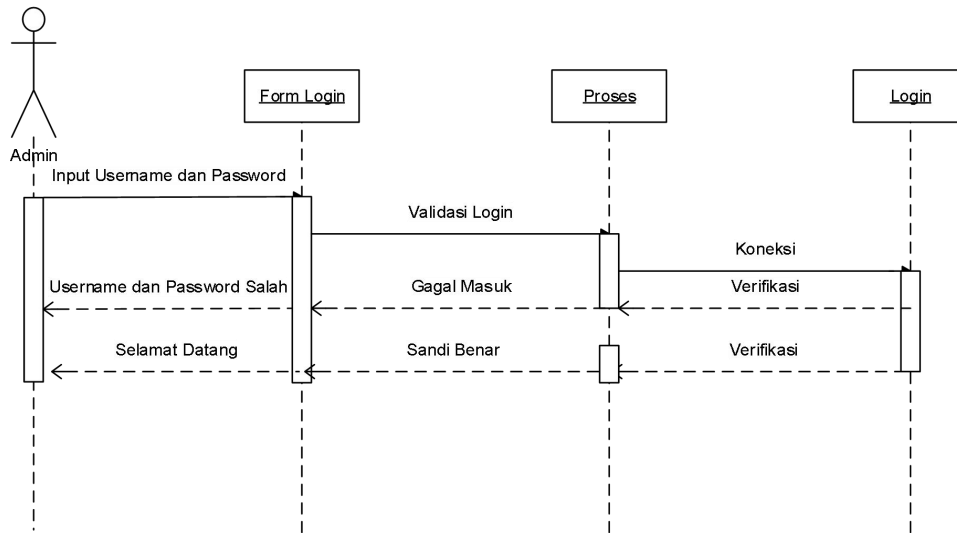


Gambar III.11. Activity Diagram Logout

III.3.4. Sequence Diagram

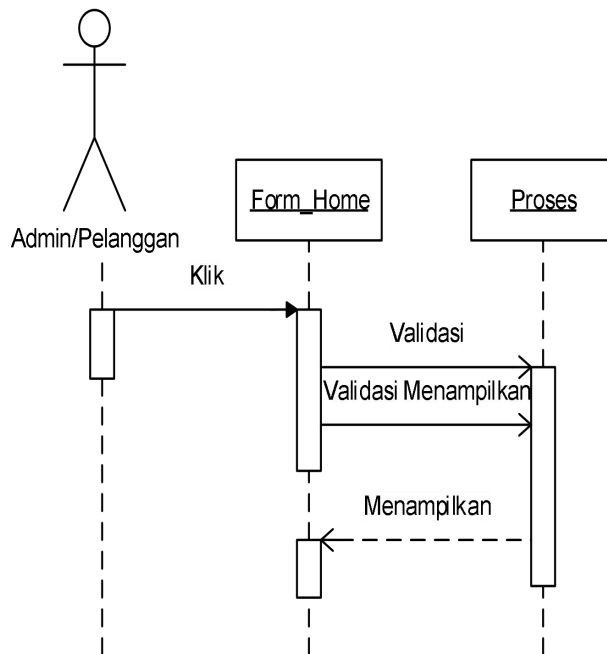
Sequence Diagram dari Aplikasi kepuasan pelanggan pada PT. Sari Pati dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

1. Sequence Diagram Login



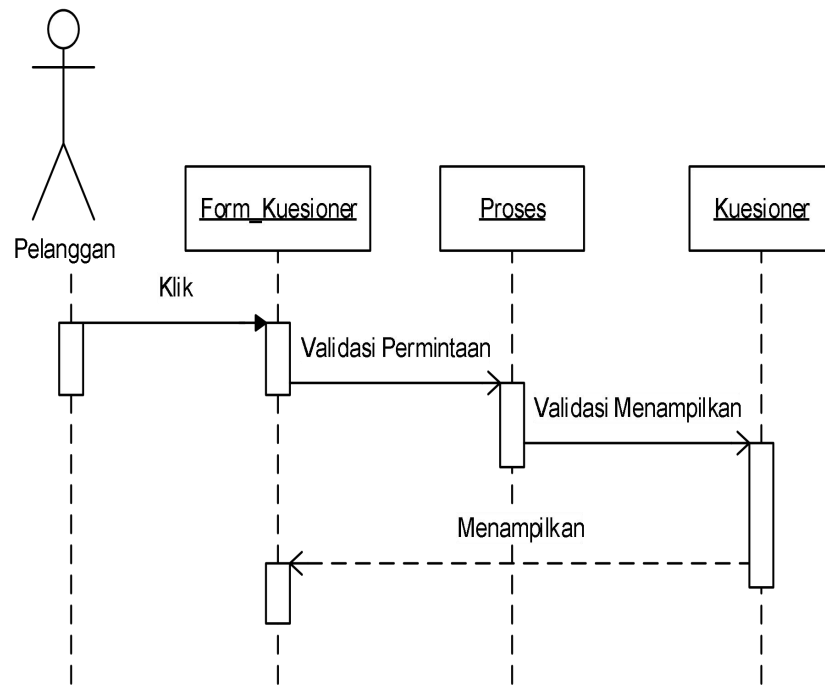
Gambar III.12. Sequence Diagram Login

2. Sequence Diagram Home



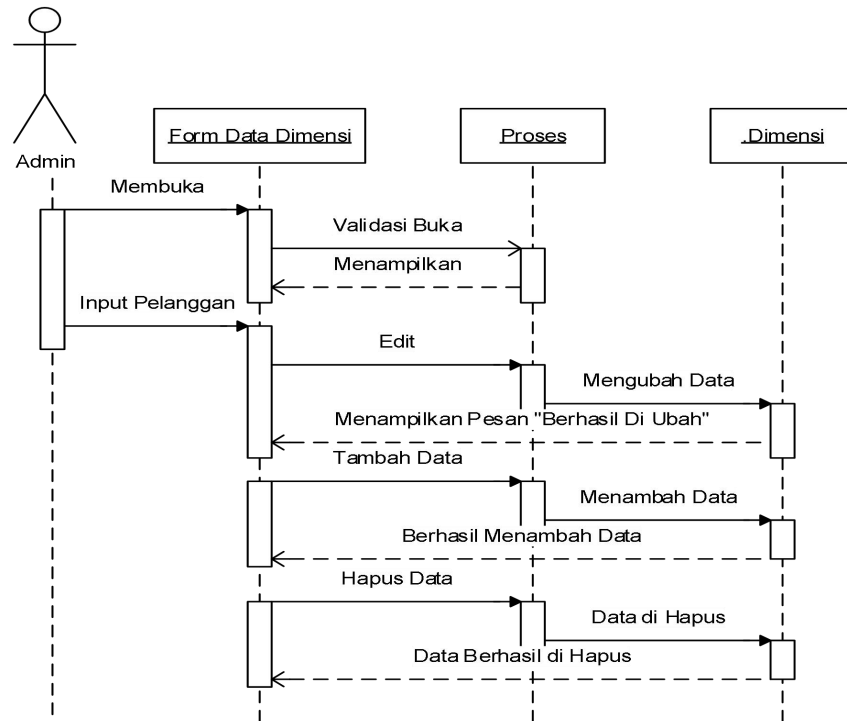
Gambar.13. Sequence Diagram Home

3. *Sequnce Diagram Kuesioner*



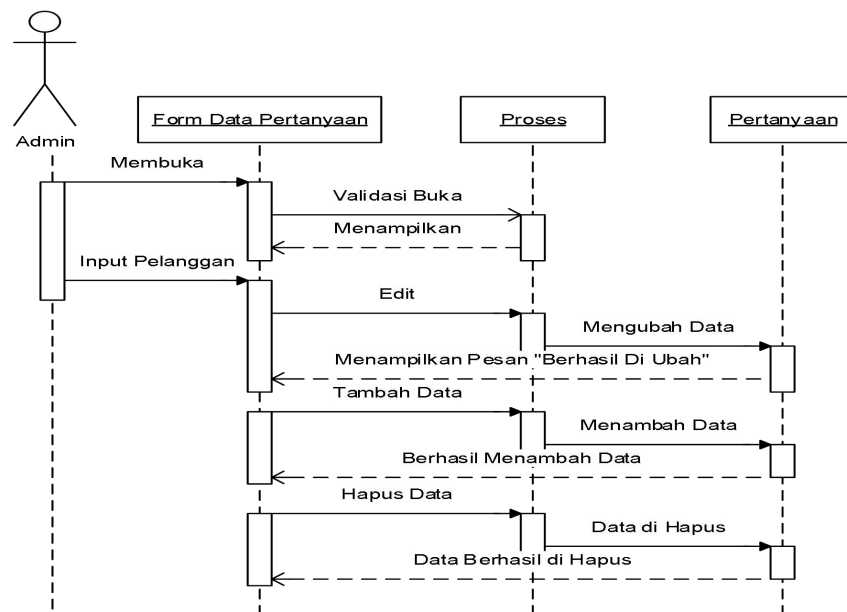
Gambar III.14. *Sequence Diagram Kuesioner*

4. *Sequence Diagram Data Dimensi*



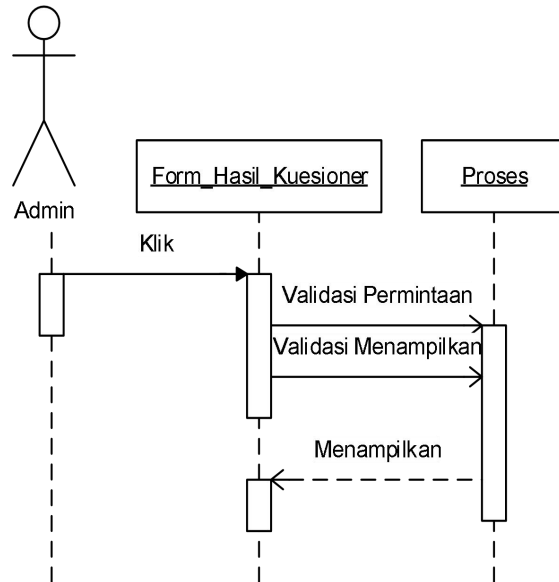
Gambar III.15. Sequence Diagram Data Dimensi

5. Sequence Diagram Data Pertanyaan



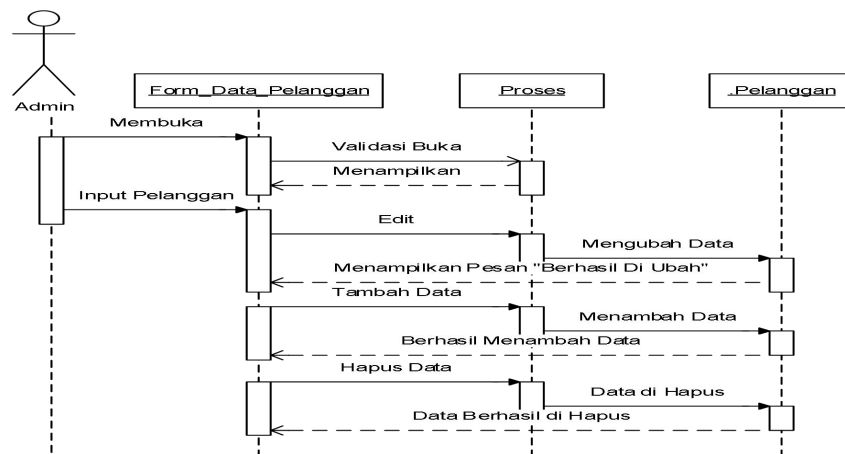
Gambar III.16. Sequence Diagram Data Pertanyaan

6. Sequence Diagram Hasil Kuesioner



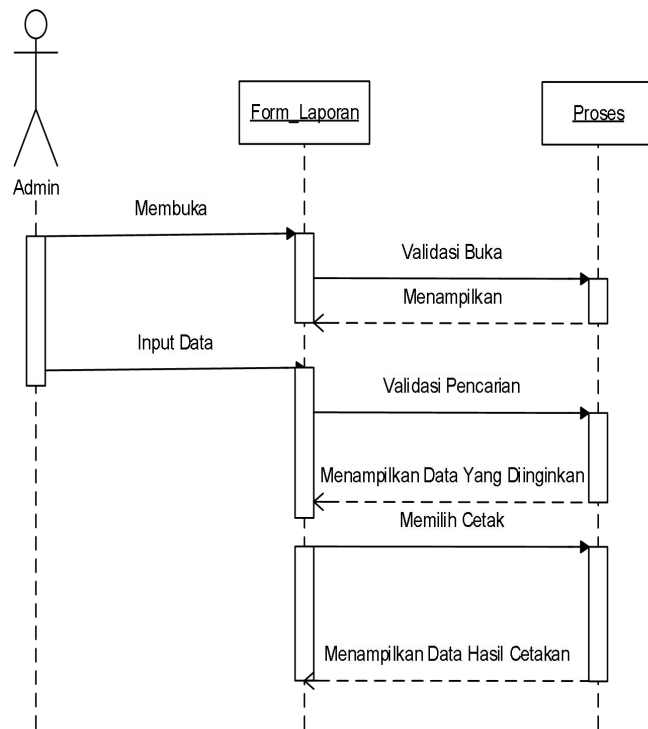
Gambar III.17. Sequence Diagram Hasil Kuesioner

7. Sequence Diagram Data Pelanggan



Gambar III.18. Sequence Diagram Data Pelanggan

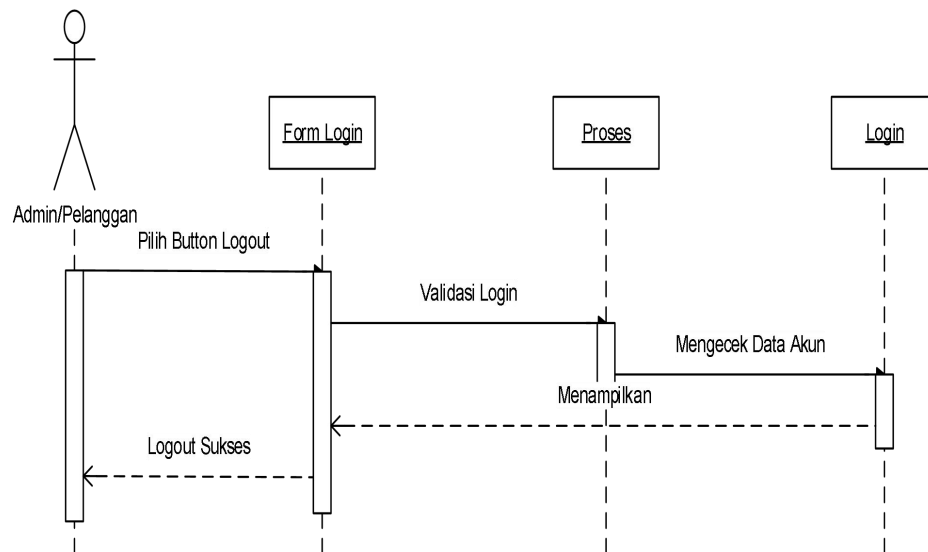
8. Sequence Diagram Laporan



bar III.19. *Sequence Diagram* Laporan

Gam

9. *Sequence Diagram Logout*



Gambar III.20. Sequence Diagram Logout

III.3.3.Desain Tabel

Berikut ini merupakan rancangan struktur tabel dari PT.Sari Pati:

1. Struktur Tabel *login*

Tabel *login* digunakan untuk admin masuk kedalam halaman admin, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.5. di bawah ini:

Tabel III.5. Rancangan Tabel *login*

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

2. Struktur Tabel pelanggan

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

Tabel III.6. Rancangan Tabel pelanggan

Nama <i>Database</i>		Sari Pati		
Nama Tabel		Pelanggan		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_pelanggan	varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	nama_pelanggan	varchar	100	-
3.	Jenis_kelamin	varchar	100	-
4.	Usia	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.7 di bawah ini:

Tabel III.7. Rancangan Tabel Dimensi

Nama <i>Database</i>		Sari Pati		
Nama Tabel		Dimensi		
No	Nama Field	Tipe Data	Nilai	Kunci
1.	Id_dimensi	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
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.8 di bawah ini:

Tabel III.8 Rancangan Tabel Pertanyaan

Nama <i>Database</i>		Sari Pati		
Nama Tabel		Pertanyaan		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_pertanyaan	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
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.9 di bawah ini:

Tabel III.9. Rancangan Tabel Kinerja

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

7.	S	Int	10	-
8.	N	Int	10	-
9.	TS	Int	10	-
10.	STS	Int	10	-

6. Struktur Tabel Harapan

Tabel Jawaban digunakan untuk hasil jawaban dari kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.9 di bawah ini:

Tabel III.10. Rancangan Tabel Harapan

Nama <i>Database</i>		Sari Pati		
Nama Tabel		Harapan		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_kuesioner	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Id_dimensi	Varchar	20	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_pelanggan	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	50	-
6.	SS	Int	10	-
7.	S	Int	10	-
8.	N	Int	10	-
9.	TS	Int	10	-
10.	STS	Int	10	-

III.3.4 Desain *User Interface*

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

1. Desain *Home*

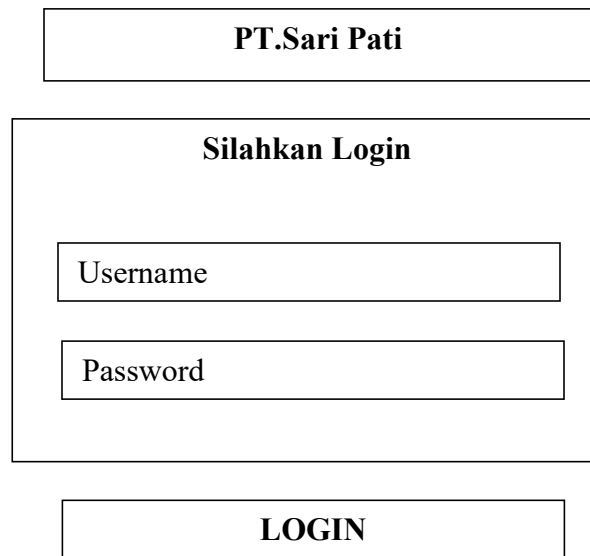
Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman utama pada sistem. Adapun rancangan Desain *home* terlihat terlihat pada gambar III.21 berikut :

PT.SARI PATI			LOGIN																																																																																		
SELAMAT DATANG DI WEBSITE KEPUASAN PELANGGAN KUESIONER																																																																																					
IDENTITAS PELANGGAN Nama : Alamat : Usia : Tanggal Isi :																																																																																					
Mohon Memberikan Penilaian Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh PT.Sari Pati																																																																																					
<table border="1"> <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>STS</th> <th>SS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> <th>STS</th> <th>SS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</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> </tbody> </table>								No	Dimensi	Pertanyaan	JAWABAN										KINERJA					HARAPAN					STS	SS	N	S	SS	STS	SS	N	S	SS																																													
No	Dimensi	Pertanyaan	JAWABAN																																																																																		
			KINERJA								HARAPAN																																																																										
			STS	SS	N	S	SS	STS	SS	N	S	SS																																																																									

Gambar III.21. Desain *Home*

2. 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.22 berikut:



The image shows a login form design. At the top is a rectangular box containing the text "PT.Sari Pati". Below this is a larger rectangular box containing the text "Silahkan Login". Inside this box are two input fields: the first is labeled "Username" and the second is labeled "Password". Below the "Silahkan Login" box is another rectangular box containing the text "LOGIN".

PT.Sari Pati

Silahkan Login

Username

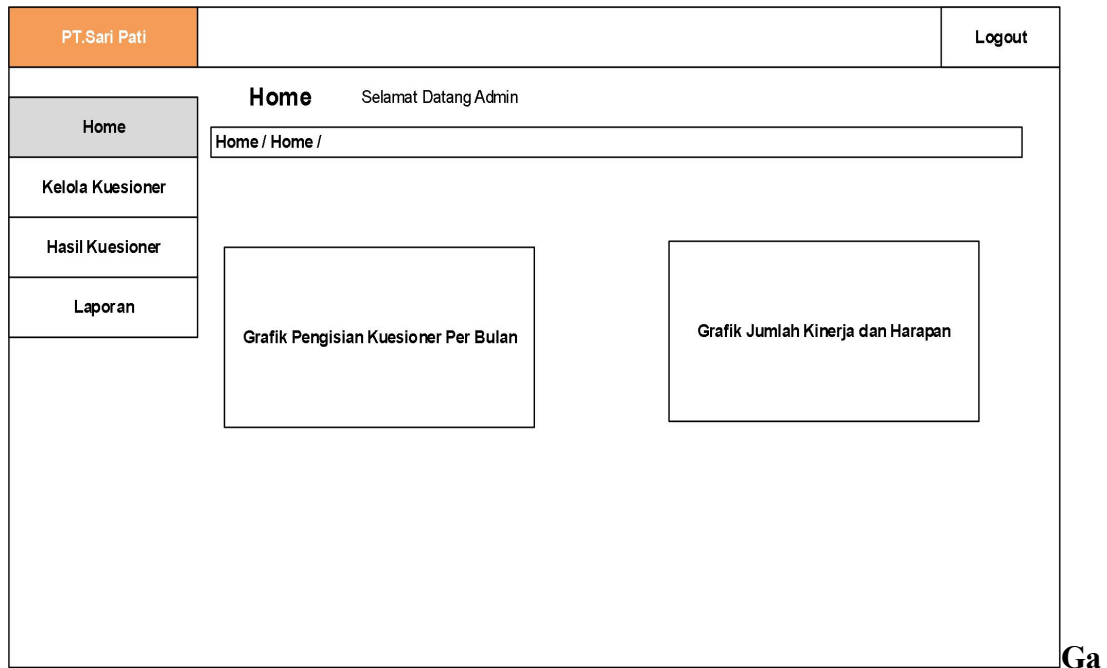
Password

LOGIN

Gambar III.22 Desain *Login*

3. Desain Halaman *Home* Admin

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman home admin. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.23 berikut :



Gambar III.23. Desain *home* admin

4. Desain Data Dimensi

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

PT.Sari Pati					Logout
--------------	--	--	--	--	--------

Home Kelola Kuesioner Hasil Kuesioner Laporan	Data Dimensi Home / Home / Data Dimensi				
	Tambah Data		Search:		
	No	ID DIMENSI	Dimensi	Aksi	
	1	xxx	xxx	Edit	Hapus
	2	xxx	xxx	Edit	Hapus
	3	xxx	xxx	Edit	Hapus

Gambar III.24. Desain Halaman Data Dimensi

5. Desain Data Pertanyaan

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman pertanyaan, pada sistem ini untuk menambah, mengedit, menghapus data pertanyaan. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.25 berikut:

PT.Sari Pati						Logout
--------------	--	--	--	--	--	--------

Home

Kelola Kuesioner

Hasil Kuesioner

Laporan

Data Pertanyaan

Home / Home / Data Pertanyaan

Tambah Data

Search:

No	ID PERTANYAAN	Pertanyaan	Dimensi	Aksi	
1	xxx	xxx	xxx	Edit	Hapus
2	xxx	xxx	xxx	Edit	Hapus
3	xxx	xxx	xxx	Edit	Hapus

Gambar III.25. Desain Halaman Data Pertanyaan

6. Desain Data Pelanggan

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman Data pelanggan, pada sistem ini admin cetak, detail dan menghapus data pelanggan yang memberikan jawaban dari kuesioner. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.26 berikut:

PT.Sari Pati						Logout																																
Home Kelola Kuesioner Hasil Kuesioner Laporan Data Pelanggan Home / Home / Data Pelanggan Tambah Data Search: <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Pelanggan</th> <th>Alamat</th> <th>Usia</th> <th>Tanggal Isi</th> <th colspan="3">Aksi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Cetak</td> <td>Detail</td> <td>Hapus</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Cetak</td> <td>Detail</td> <td>Hapus</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Cetak</td> <td>Detail</td> <td>Hapus</td> </tr> </tbody> </table>							No	Pelanggan	Alamat	Usia	Tanggal Isi	Aksi			1	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus	2	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus	3	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus
No	Pelanggan	Alamat	Usia	Tanggal Isi	Aksi																																	
1	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus																															
2	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus																															
3	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus																															

Gambar III.26. Desain Data Pelanggan

7. Desain Data Perhitungan Metode IPA

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman data Hasil Perhitungan Metode IPA. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.27 berikut :

PT.Sari Pati						Logout																																			
Data Perhitungan Metode IPA																																									
Home	Home / Home / Data Perhitungan Metode IPA																																								
Kelola Kuesioner																																									
Hasil Kuesioner																																									
Laporan																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Dimensi</th> <th>Pertanyaan</th> <th>Kinerja</th> <th>Harapan</th> <th>Tingkat Kepuasan</th> <th>Keterangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Total Rata-Rata</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> </tr> </tbody> </table>							No	Dimensi	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan	1	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	2	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	3	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	Total Rata-Rata			xxx	xxx	xxx	xxx
No	Dimensi	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan																																			
1	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx																																			
2	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx																																			
3	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx																																			
Total Rata-Rata			xxx	xxx	xxx	xxx																																			

Gambar III.27. Desain Data Hasil kuesioner