

BAB III

ANALISA DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisa Masalah

Permasalahan yang peneliti temukan pada PT. Harian Waspada yaitu pihak PT. Harian Waspada belum pernah melakukan *survey* dan penelitian sebelumnya mengenai respon konsumen terhadap pelayanan yang ditawarkan seperti berita yang dicetak pelayanan dan lokasi. Respon yang dimaksud adalah apakah pelanggan puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa orang yang pernah mengunjungi PT. Harian Waspada diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, PT. Harian Waspada juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan serta kesetiaan pengunjung terhadap PT. Harian Waspada.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, PT. Harian Waspada sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepuasan pelanggan. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh pelanggan PT. Harian Waspada secara *online*. 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 yang penulis ambil pada tahun 2021 yang akan menjadi sampel data.

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 kehandalan (*reliability*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empaty*) dan bukti langsung (*tangibles*). Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Harian Waspada.

III.2. Penerapan Metode

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih diantara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima.

Dimana :

$$Q = P - E$$

Q = Kualitas Pelayanan Konsumen

E = Harapan Konsumen atas kualitas pelayanan

P = Pelayanan sesungguhnya di terima (Kotler,2019)

1. Studi Kasus

PT.Harian Waspada 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 kehandalan (*reliability*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empaty*) dan bukti langsung (*tangibles*). Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan PT.Harian Waspada.

2. Identifikasi Responden

Data-data yang diperoleh melalui kuesioner yang dibuat oleh penulis dan *owner* PT.Harian Waspada. Berdasarkan hasil kuesioner penilaian kepuasan konsumen dari 80 responden dari konsumen PT.Harian Waspada dapat dilihat pada Tabel III.1.

3. Hasil Seluruh Jawaban Konsumen

Hasil dari jawaban konsumen terhadap pelayanan PT.Harian Waspada dikumpulkan dari 80 responden dilihat dari Tabel III.2.

Keterangan: STP: Sangat Tidak Puas, TP: Tidak Puas, CP : Cukup Puas, P : Puas, SP: Sangat Puas

Tabel III.2. Hasil Jawaban Seluruh Responden

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN					KINERJA				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A.	<i>Tangible / Fasilitas Fisik</i>										
1	<i>Customer Service</i> PT. Harian Waspada memiliki keahlian dalam melayani pelanggan	0	0	23	32	25	0	0	21	30	29
2	<i>Customer Service</i> PT. Harian Waspada memahami semua berita yang disajikan	0	0	21	37	22	0	0	24	34	22
3	<i>Customer Service</i> PT. Harian Waspada memiliki komunikasi yang baik	0	0	27	32	21	0	0	30	27	23
B.	<i>Reliability / Kehandalan</i>										
1	Penampilan berpakaian <i>Customer Service</i> PT. Harian Waspada rapi dan sopan	0	0	23	38	19	0	0	26	35	19
2	Menyelesaikan masalah tentang komplain yang diajukan oleh pelanggan	0	0	25	22	33	0	0	28	24	28
3	Tanggung jawab <i>customer Service</i> dari awal sampai selesai transaksi sehingga pelanggan merasa puas	0	0	77	3	0	0	0	43	31	6
C.	<i>Responsiviness / Daya Tanggap</i>										
1	Customer service mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan setiap pelayanan yang diberikan seperti argumen-argumen yang masuk akal	0	0	28	52	0	0	0	38	37	5
2	Customer Service PT. Harian Waspada lebih memprioritaskan keinginan pelanggan	0	0	34	39	7	0	0	32	40	8
3	Customer Service PT. Harian Waspada memahami kebutuhan para pelanggan	0	0	25	51	4	0	0	28	42	10
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>										

1	Memberikan jaminan tentang berita yang disajikan oleh PT. Harian Waspada	0	0	43	26	11	0	0	42	31	7
2	Mendengarkan Keluhan pelanggan	0	0	19	56	5	0	0	23	50	7
3	Cepat memahami kualitas berita yang diinginkan oleh pelanggan	0	0	20	49	11	0	0	30	40	10
E.	Emphaty / Empati										
1	Customer Service PT. Harian Waspada memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	0	0	34	39	7	0	0	29	41	10
2	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pelanggan	0	0	21	50	9	0	0	20	47	13
3	Customer Service selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan	0	0	12	47	21	0	0	17	44	19

Keterangan : 1 : Sangat Tidak Puas, 2 : Tidak Puas, 3 : Cukup Puas, 4 : Puas, 5: Sangat

Puas

“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

1. *Customer Service* PT. Harian Waspada memiliki keahlian dalam melayani pelanggan

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

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

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

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

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

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

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

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

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 30 = 120$$

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

2. *Customer Service* PT. Harian Waspada memahami semua berita yang disajikan

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

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

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

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 37 = 148$$

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

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

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

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

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 34 = 136$$

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

3. *Customer Service* PT. Harian Waspada memiliki komunikasi yang baik

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Reliability / Kehandalan

1. Penampilan berpakaian *Customer Service* PT. Harian Waspada rapi dan sopan.

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

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

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

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

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

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

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

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 26 = 78$$

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

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

2. Menyelesaikan masalah tentang komplain yang diajukan oleh pelanggan

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

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

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

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 22 = 88$$

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 33 = 165$$

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

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

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

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

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

3. Tanggung jawab *customer Service* dari awal sampai selesai transaksi
sehingga pelanggan merasa puas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C. Reliability / Kehandalan

1. Karyawan Customer service mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan
setiap pelayanan yang diberikan seperti argumen-argumen yang masuk akal

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

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

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

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

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

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

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

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 38 = 114$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 37 = 148$$

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

2. Customer Service PT. Harian Waspada lebih memprioritaskan keinginan pelanggan

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

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

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

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

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

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

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

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 32 = 96$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 40 = 160$$

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

3. Customer Service PT. Harian Waspada memahami kebutuhan para pelanggan

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

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

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

Penilaian 4 (Puas) = $4 \times 51 = 204$

Penilaian 5 (Sangat Puas) = $5 \times 4 = 20$

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

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

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

Kinerja 4 (Puas) = $4 \times 42 = 168$

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

D. *Assurance* / Jaminan Kepastian

1. Memberikan jaminan tentang berita yang disajikan oleh PT. Harian Waspada

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

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

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

Penilaian 4 (Puas) = $4 \times 26 = 104$

Penilaian 5 (Sangat Puas) = $5 \times 11 = 55$

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

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

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

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

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

2. Mendengarkan Keluhan pelanggan.

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

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

$$\text{Penilaian 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 19 = 57$$

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 56 = 224$$

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

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

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

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

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

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 7 = 40$$

3. Cepat memahami kualitas berita yang diinginkan oleh pelanggan

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

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

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

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 49 = 16$$

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

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

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

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

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 40 = 160$$

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

E. *Emphaty* / Empati

1. Customer Service PT. Harian Waspada memberikan perhatian individual kepada para pelanggan

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

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

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

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

$$\text{Penilaian 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 7 = 40$$

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

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

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

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 41 = 164$$

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

2. Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pelanggan

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) = $4 \times 50 = 200$

Penilaian 5 (Sangat Puas) = $5 \times 9 = 45$

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) = $4 \times 50 = 200$

Kinerja 5 (Sangat Puas) = $5 \times 9 = 45$

3. *Customer Service* selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan

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

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

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

Penilaian 4 (Puas) = $4 \times 47 = 188$

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

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

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

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 17 = 51$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 44 = 176$$

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

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

Untuk menghitung

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

A. Tangible / Fasilitas Fisik

$$\text{Poin 1, Penilaian} = 0+0+69+128+125/80 = 4,03$$

$$\text{Poin 1, Kinerja} = 0+0+63+120+145/80 = 4,10$$

$$\text{Poin 2, Penilaian} = 0+0+63+148+110/80 = 4,01$$

$$\text{Poin 2, Kinerja} = 0+0+72+136+110/80 = 3,98$$

$$\text{Poin 3, Penilaian} = 0+0+81+128+105/80 = 3,93$$

$$\text{Poin 3, Kinerja} = 0+0+90+108+115/80 = 3,91$$

B. Reliability / Kehandalan

$$\text{Poin 1, Penilaian} = 0+0+69+152+95/80 = 3,95$$

$$\text{Poin 1, Kinerja} = 0+0+78+140+95/80 = 3,91$$

$$\text{Poin 2, Penilaian} = 0+0+75+88+165/80 = 4,10$$

$$\text{Poin 2, Kinerja} = 0+0+84+96+140/80 = 4,00$$

$$\text{Poin 3, Penilaian} = 0+0+231+12+0/80 = 3,4$$

Poin 3, Kinerja= $0+0+129+124+30/80 = 3,54$

C. Responsiviness / Daya Tanggap

Poin 1, Penilaian= $0+0+84+208+0/80 = 3,65$

Poin 1, Kinerja= $0+0+114+148+25/80 = 3,59$

Poin 2, Penilaian= $0+0+102+156+35/80 = 3,66$

Poin 2, Kinerja= $0+0+96+160+40/80 = 3,70$

Poin 3, Penilaian= $0+0+75+204+20/80 = 3,74$

Poin 3, Kinerja= $0+0+84+168+50/80 = 3,78$

D. Assurance / Jaminan Kepastian

Poin 1, Penilaian= $0+0+129+104+55/80 = 3,60$

Poin 1, Kinerja= $0+0+126+124+35/80 = 3,56$

Poin 2, Penilaian= $0+0+57+224+25/80 = 3,83$

Poin 2, Kinerja= $0+0+69+200+35/80 = 3,80$

Poin 3, Penilaian= $0+0+60+196+55/80 = 3,89$

Poin 3, Kinerja= $0+0+90+160+50/80 = 3,75$

E. Emphaty / Empati

Poin 1, Penilaian= $0+0+102+156+35/80 = 3,66$

Poin 1, Kinerja= $0+0+87+164+50/80 = 3,76$

Poin 2, Penilaian= $0+0+63+200+45/80 = 3,85$

$$\text{Poin 2, Kinerja} = 0+0+60+188+65/80 = 3,91$$

$$\text{Poin 3, Penilaian} = 0+0+36+188+105/80 = 4,11$$

$$\text{Poin 3, Kinerja} = 0+0+51+176+95/80 = 4,03$$

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

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Penilaian} = 4,03+4,01+3,93/3 = 3,99$$

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja} = 4,10+3,98+3,91/3 = 3,99$$

B. Reliability / Keandalan

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Penilaian} = 3,95+4,10+3,04/3 = 3,69$$

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja} = 3,91+4,00+3,54/3 = 3,81$$

C. Responsiviness / Daya Tanggap

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Penilaian} = 3,65+3,66+3,74/3 = 3,68$$

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja} = 3,59+3,70+3,78/3 = 3,69$$

D. Assurance / Jaminan Kepastian

Nilai Rata-Rata Dimensi Penilaian = $3,60+3,83+3,89/3 = 3,77$

Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja = $3,56+3,80+3,75/3 = 3,70$

E. Emphaty / Empati

Nilai Rata-Rata Dimensi Penilaian = $3,66+3,85+4,11/3 = 3,85$

Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja = $3,76+3,91+4,03/3 = 3,9$

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

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN	KINERJA	NILAI GAP
A.	<i>Tangible / Fasilitas Fisik</i>			
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	3.91	0.02
RATA- RATA TIAP DIMENSI		3,99	3,99	0
B.	<i>Reliability / Kehandalan</i>			
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki keahlian dalam melayani konsumen.	3,95	3.91	0.04
2	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memahami semua kualitas produk yang dijual.	4.10	4.00	0.10

3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	3.04	3.54	-0.50
RATA- RATA TIAP DIMENSI		3,69	3,81	-0,12
C.	<i>Responsiviness / DayaTanggap</i>			
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.	3.65	3.59	0.06
2	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.	3.66	3.70	-0.04
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen.	3.74	3.78	-0.04
RATA- RATA TIAP DIMENSI		3,68	3,69	-0,01
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>			
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu sabar menghadapi keluhan konsumen.	3.60	3.56	0.04
2	karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia dapat menyelesaikan keluhan konsumen .	3.83	3.80	0.03
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia dengan sabar memberi penjelasan mengenai produk apa saja yang ditanyai oleh konsumen.	3.89	3.75	0.14
RATA- RATA TIAP DIMENSI		3,77	3,70	0,07
E.	<i>Emphaty / Empati</i>			
1	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan konsumen sebelumnya.	3.66	3.76	-0.10

2	Kesediaan karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	3.85	3.91	-0.06
3	Karyawan PT. Coca Cola Amatil Indonesia memberikan perhatian individual kepada para konsumennya.	4.11	4.03	0.08
RATA-RATA TIAP DIMENSI		3.85	3.9	-0.05

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:

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

A. Tangible / Fasilitas Fisik

$$\text{Nilai Service Quality (Servqual)} = 3,99 - 3,99 = -0,07$$

B. Reliability / Keandalan

$$\text{Nilai Service Quality (Servqual)} = 3,69 - 3,81 = -0,12$$

C. Responsiviness / Daya Tanggap

$$\text{Nilai Service Quality (Servqual)} = 3,68 - 3,69 = -0,01$$

D. Assurance / Jaminan Kepastian

$$\text{Nilai Service Quality (Servqual)} = 3,77 - 3,70 = 0,07$$

E. Emphaty / Empati

$$\text{Nilai Service Quality (Servqual)} = 3,85 - 3,9 = -0,05$$

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

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

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

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

Maka:

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP} = 3,94 + 3,69 + 3,68 + 3,77 + 3,85 / 5 = 3,80$$

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP} = 3,99 + 3,81 + 3,69 + 3,70 + 3,9 / 5 = 3,82$$

$$\text{Nilai GAP} = 3,80 - 3,82 = 0,04$$

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN	KINERJA	NILAI GAP
A.	<i>Tangible / Fasilitas Fisik</i>	3,99	3,99	0
B.	<i>Reliability / Kehandalan</i>	3,69	3,81	-0,12
C.	<i>Responsiviness / DayaTanggap</i>	3,68	3,69	-0,01
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>	3,77	3,70	0,07
E.	<i>Emphaty / Empati</i>	3,85	3,9	-0,05
TOTAL RATA-RATA		3.80	3.82	-0.02
TOTAL		-0,02		

Tabel III.5. 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

4. Hasil Perhitungan Metode *Service Quality*

Setelah melakukan perhitungan diatas dengan menggunakan metode *service quality* dengan mengukur kepuasan pelanggan konsumen terhadap pelayanan PT.Harian Waspada. Adapun keterangan nilai kepuasan (Dependen, Y) seperti tabel dibawah ini:

Tabel III.4. Nilai Kepuasan (Dependen, Y)

Keterangan	Hasil	Nilai
Kinerja > Harapan	Sangat Puas	0,8 sampai 1
Kinerja = Harapan	Puas	0,6 sampai 0,7
Kinerja < Harapan	Tidak Puas	< 0,5

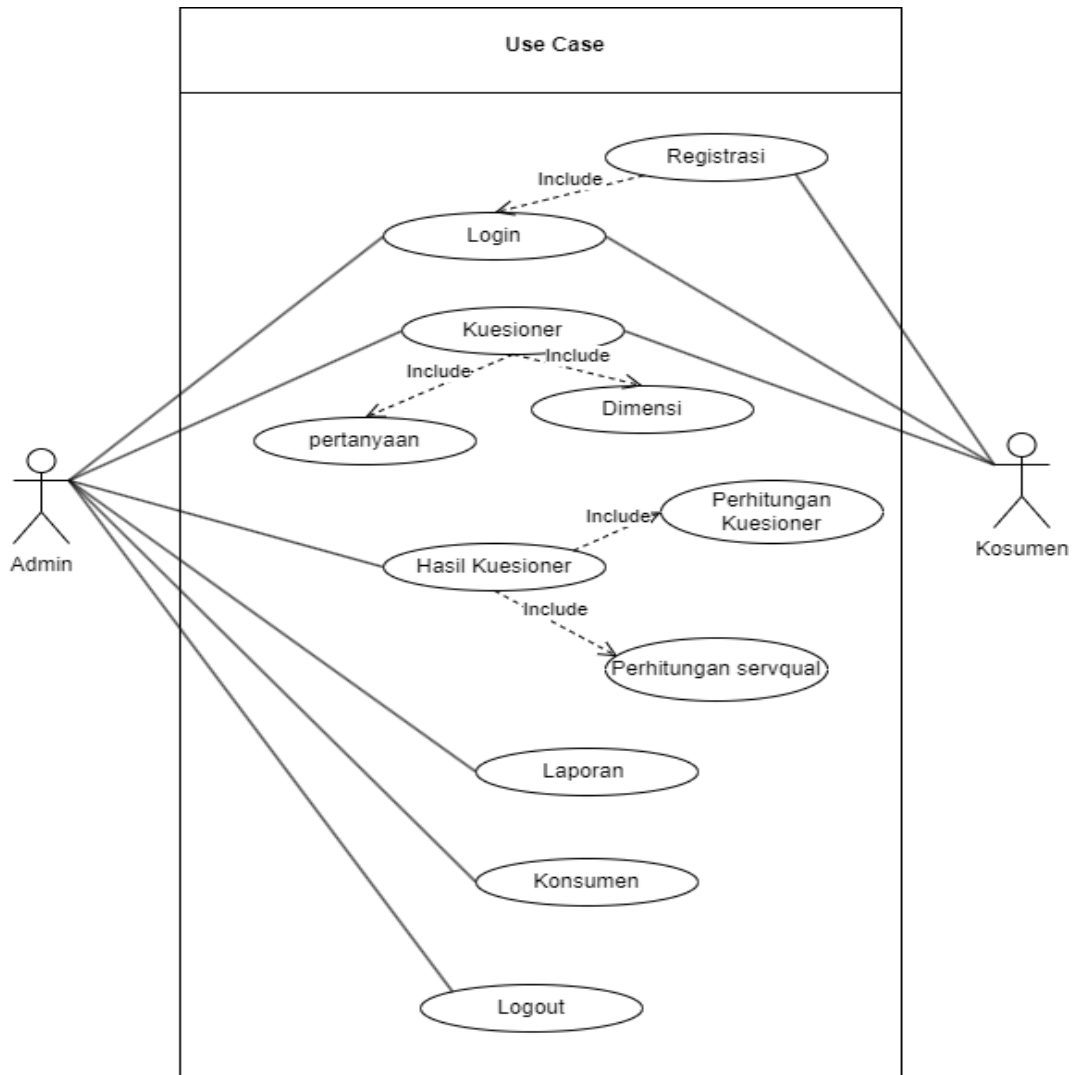
Maka hasil dari perhitungan metode *service quality* diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak puas terhadap kualitas produk karena kinerja lebih kecil dari harapan, dengan nilai kepuasan (dependen, Y) adalah 0,12

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*

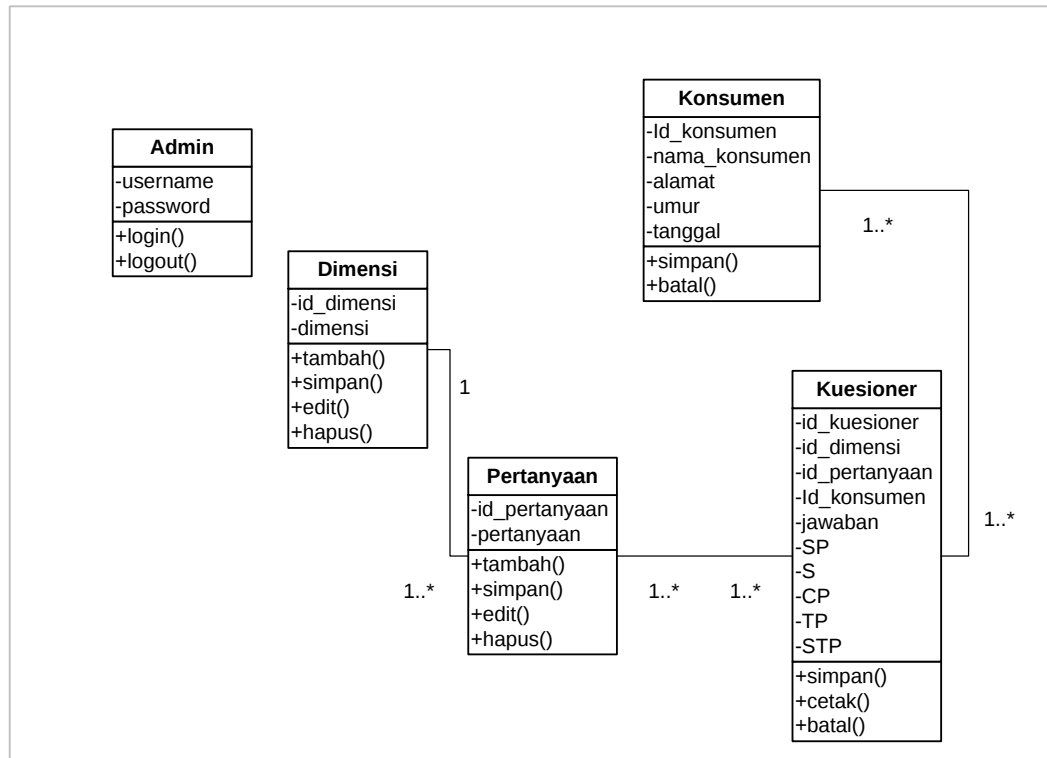
Use Case Diagram merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengembangan sebuah software atau sistem informasi untuk menangkap kebutuhan fungsional dari sistem yang bersangkutan. *Use case diagram* yang terdapat pada PT.Harian Waspada digambarkan seperti pada Gambar III.1 berikut.



Gambar III.1. Use Case Diagram

III.3.2. Class Diagram

Class Diagram yang terdapat pada PT. Harian Waspada digambarkan seperti pada Gambar III.2. berikut

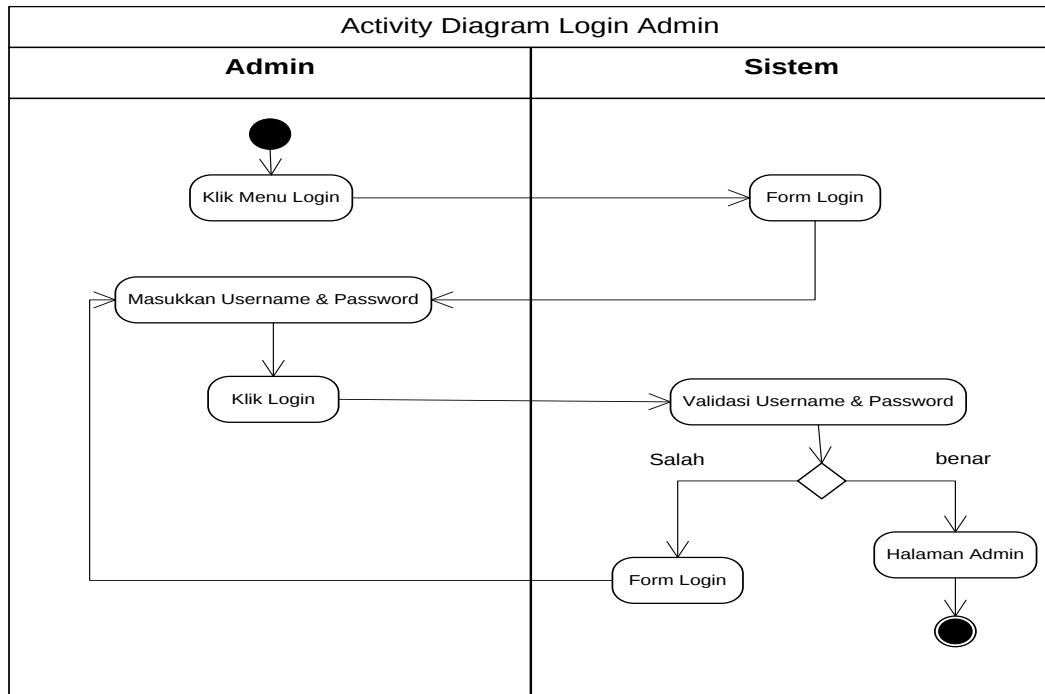


Gambar III.2. Class Diagram

III.3.3. Activity Diagram

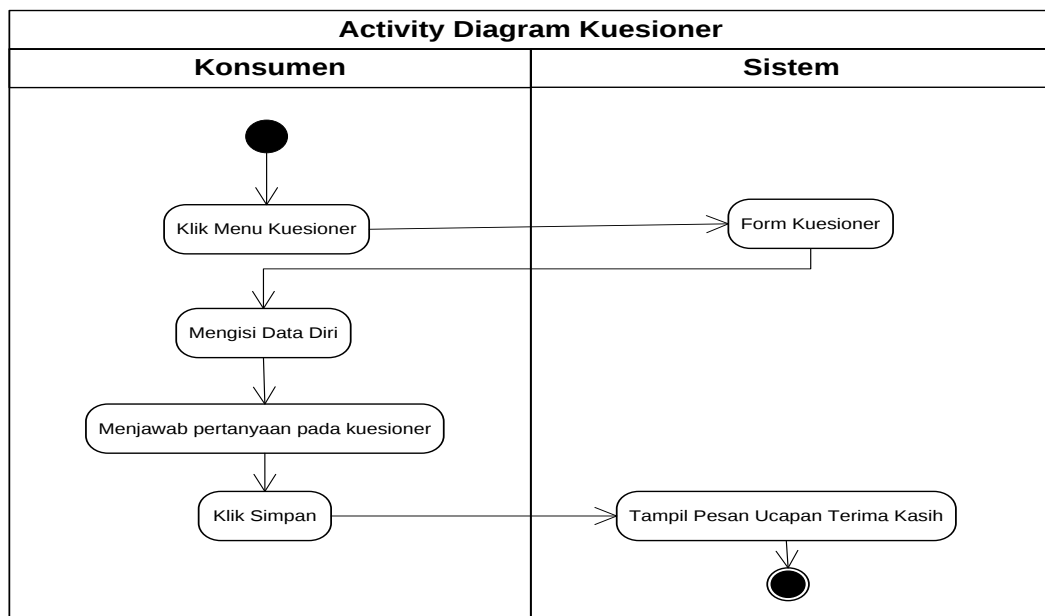
Activity Diagram system yang terdapat pada PT.Harian Waspada digambarkan seperti berikut:

1. Activity Diagram Login Admin



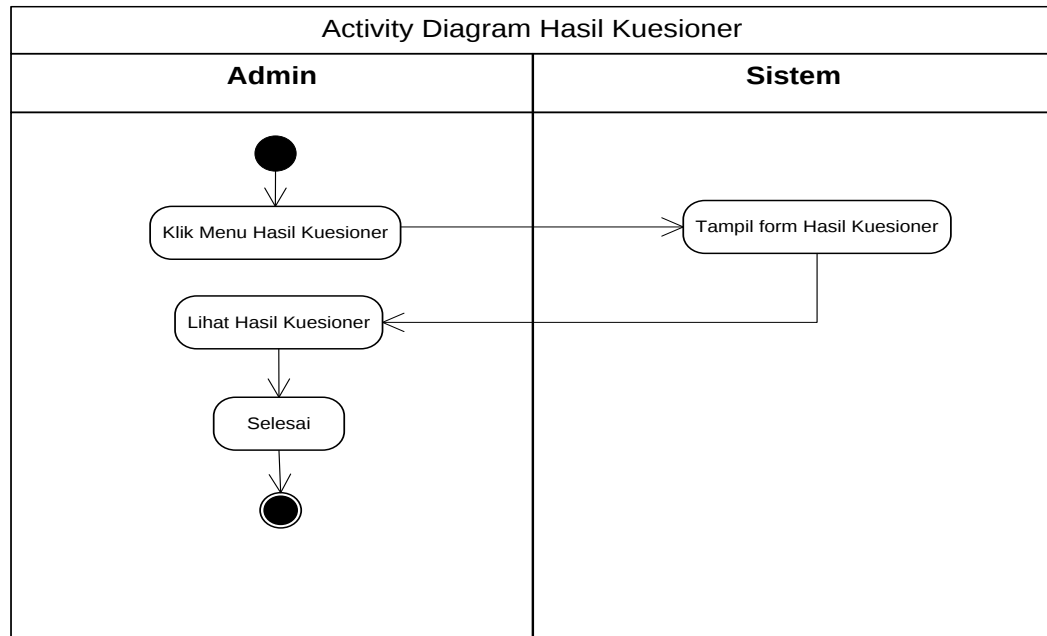
Gambar III.3. Activity Diagram Login admin

2. Activity Diagram Form Kuesioner



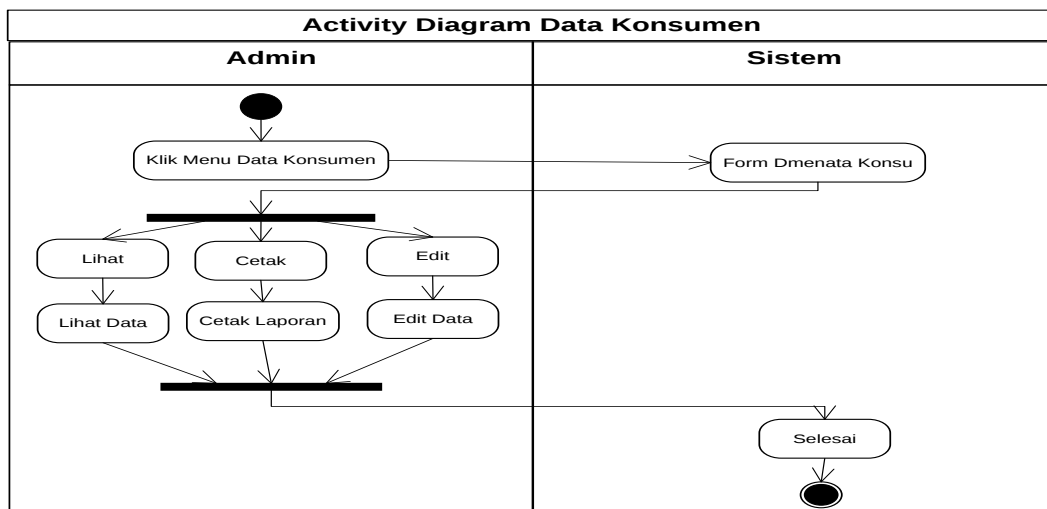
Gambar III.4. Activity Diagram Form Kuesioner

3. Activity Diagram Data Hasil Kuesioner



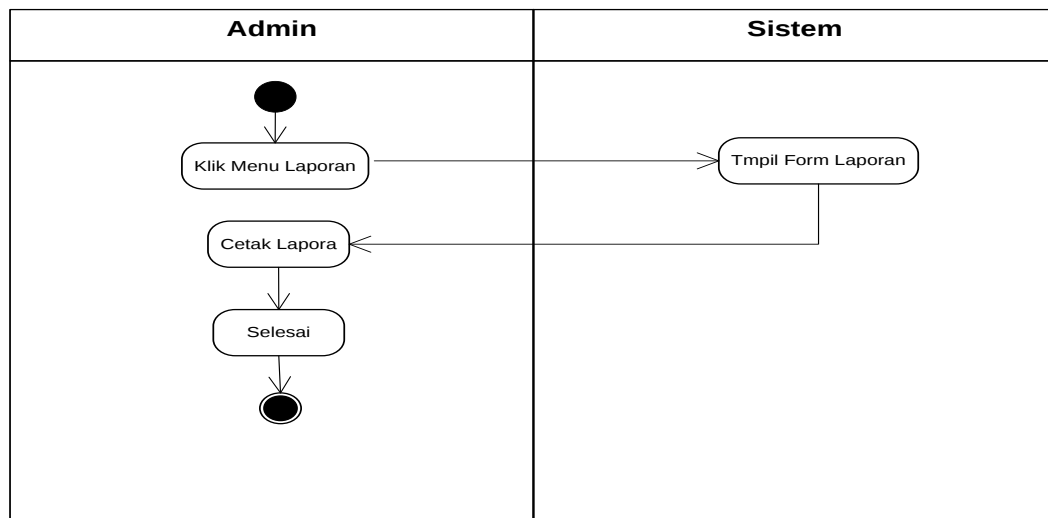
Gambar III.5. Activity Diagram Form Hasil Kuesioner

4. Activity Diagram Data Konsumen



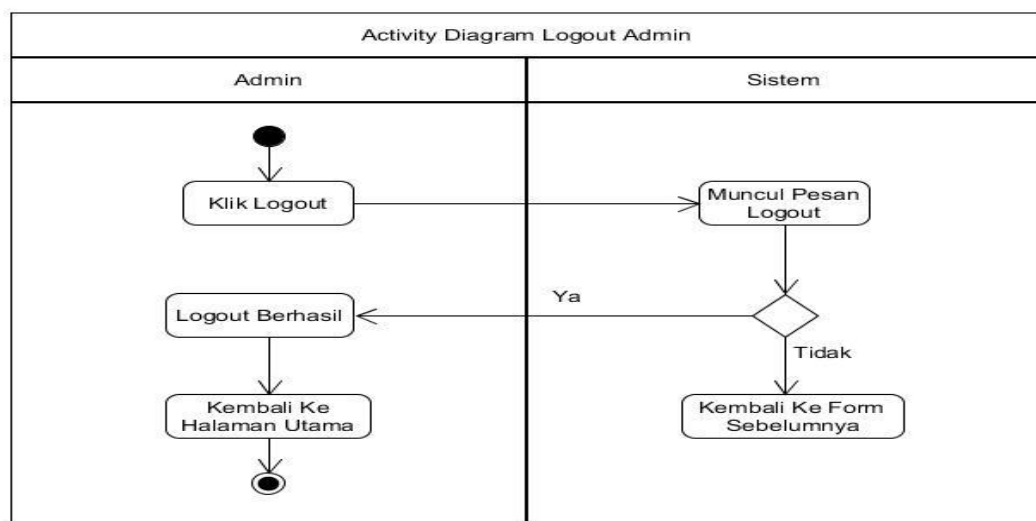
Gambar III.6. Activity Diagram Form Data Konsumen

5. Activity Diagram Form Laporan



Gambar III.7. Activity Diagram Form Laporan

6. Activity Diagram Logout

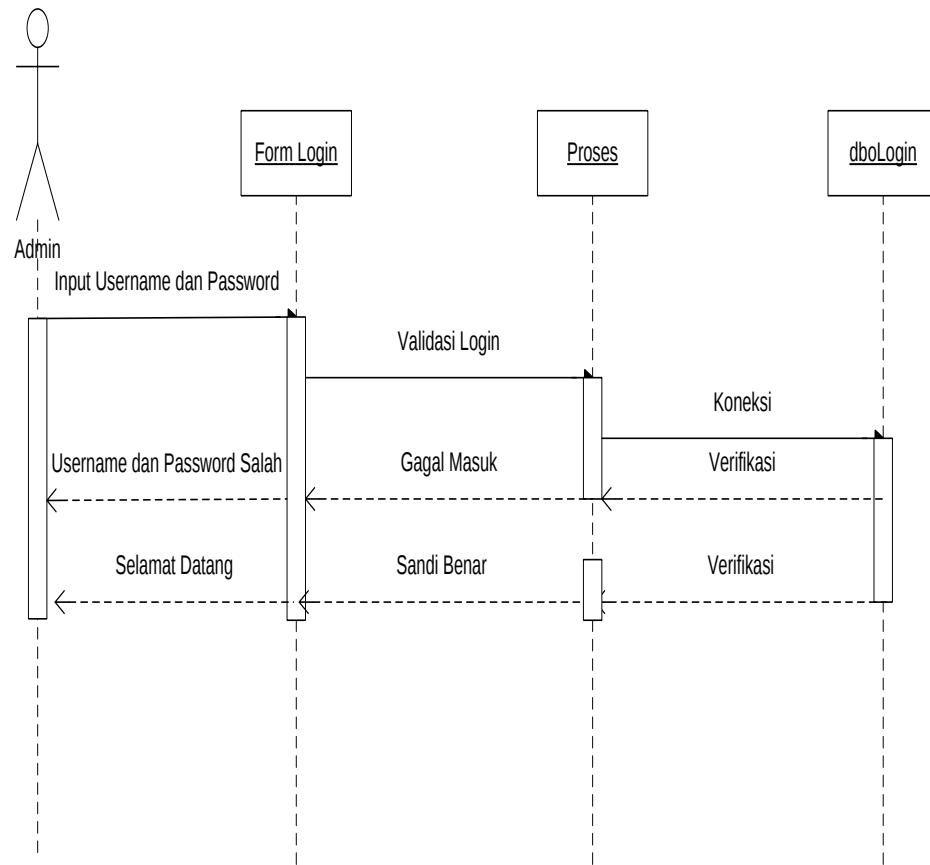


Gambar III.8. Activity Diagram Logout

III.3.4. Sequence Diagram

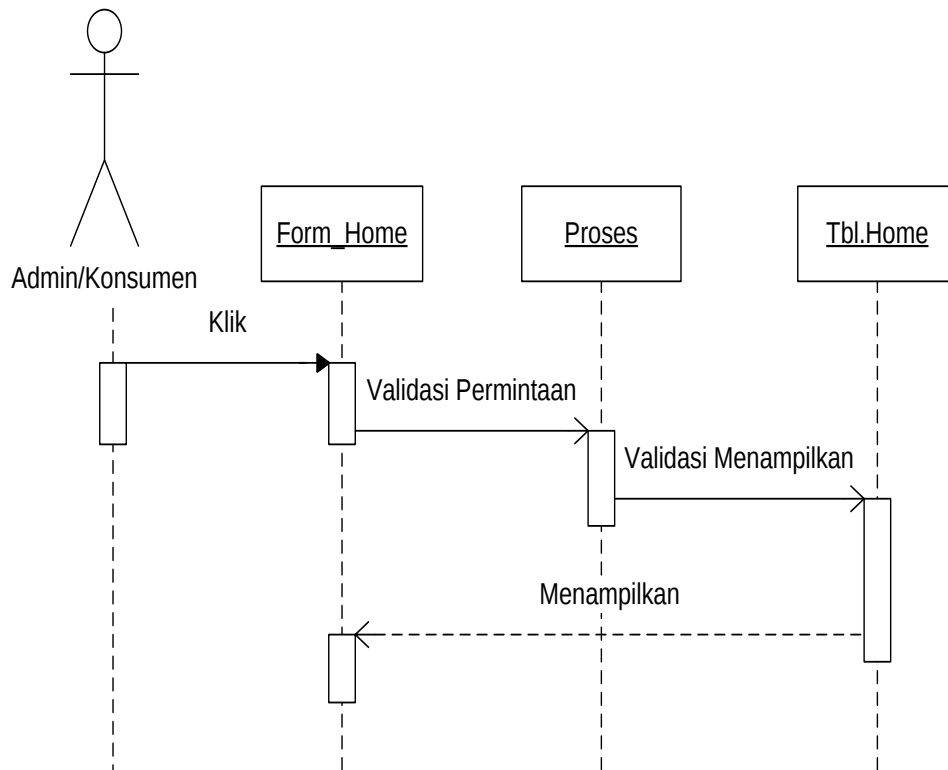
Sequence Diagram dari Aplikasi kepuasan pelanggan pada PT.Harian Waspada dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

1. *Sequence Diagram Login*



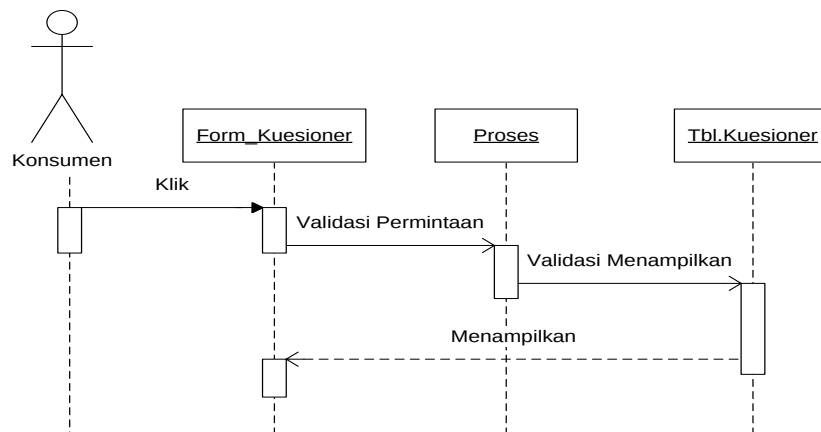
Gambar III.9. Sequence Diagram Login

2. Sequence Diagram Home



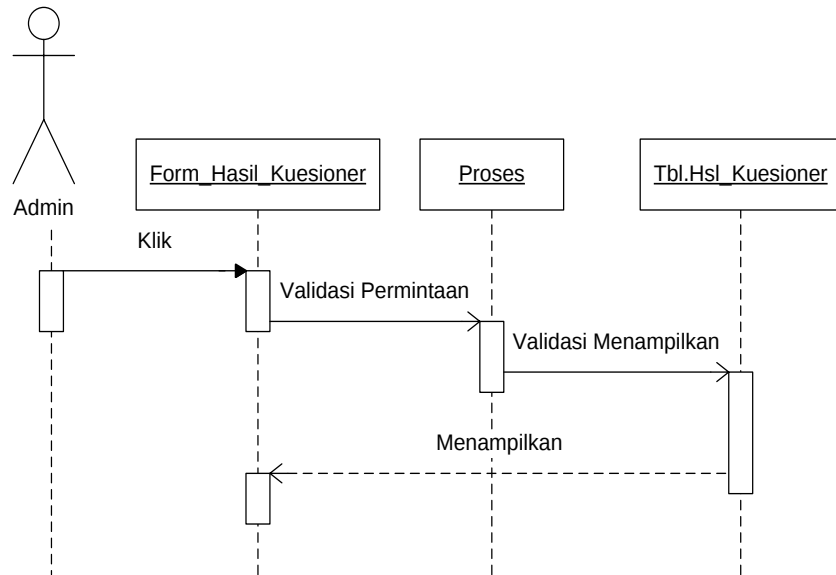
Gambar.10. Sequence Diagram Home

3. Sequence Diagram Kuesioner



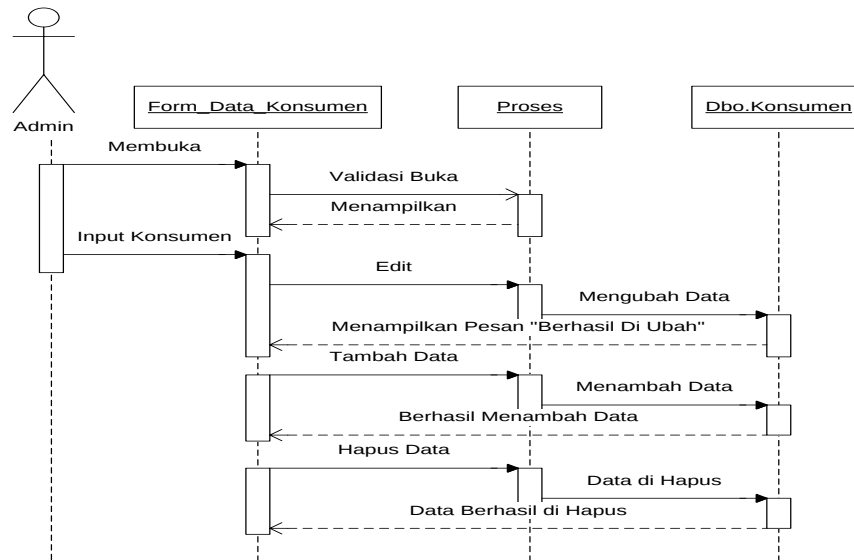
Gambar III.11. Sequence Diagram Kuesioner

4. *Sequence Diagram Hasil Kuesioner*



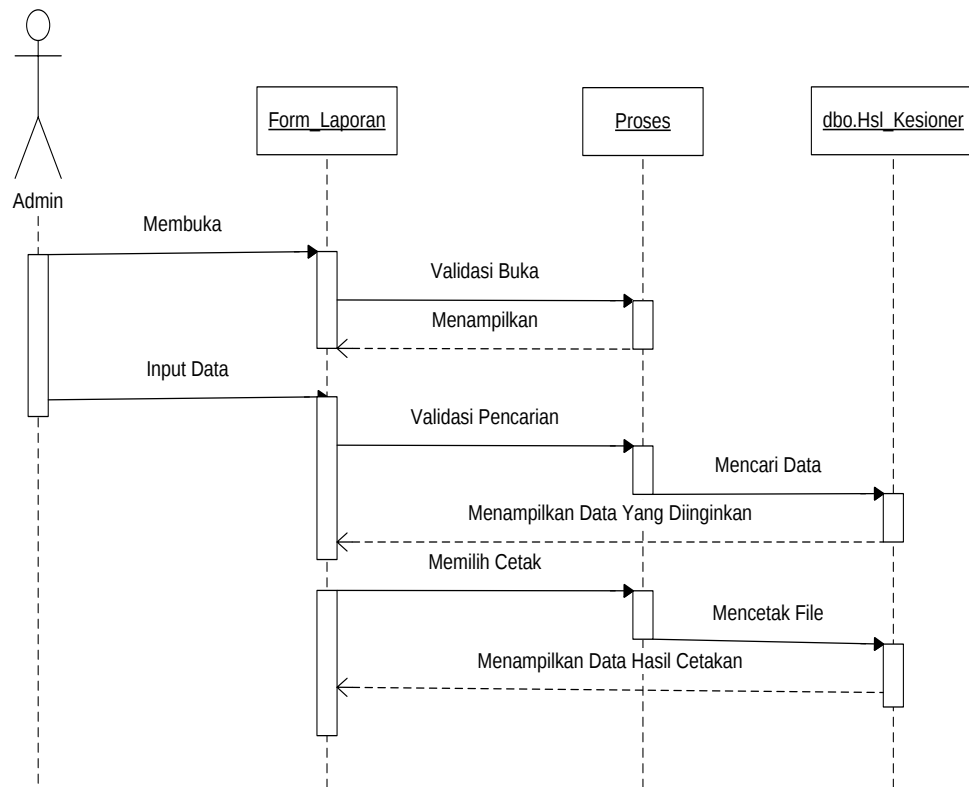
Gambar III.12. *Sequence Diagram LoginAdmin*

5. *Sequence Diagram Data Konsumen*



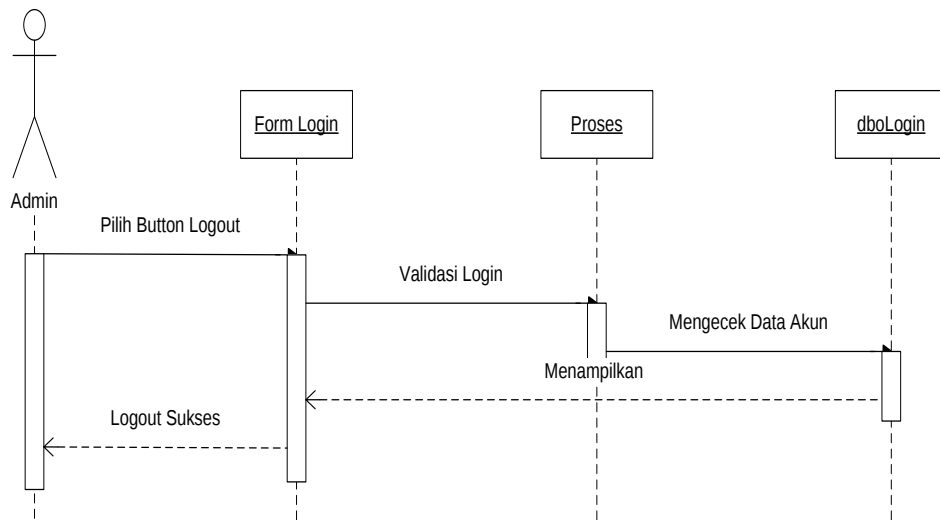
Gambar III.13. Sequence Diagram Data Konsumen

6. Sequence Diagram Laporan



Gambar III.14. Sequence Diagram Laporan

7. Sequence Diagram Logout



Gambar III.15. Sequence Diagram Logout

III.4. Desain Database

III.4.1.Desain Tabel

Berikut ini merupakan rancangan struktur tabel dari PT.Harian Waspada:

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		Pelayanan		
Nama Tabel		admin		
No	Nama Field	Tipe Data	Nilai	Kunci

1.	Username	Varchar	50	<i>Primary Key</i>
2.	Password	Varchar	50	-

2. Struktur Tabel Konsumen

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

Tabel III.6. Rancangan Tabel Konsumen

Nama <i>Database</i>		Pelayanan		
Nama Tabel		Konsumen		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_Konsumen	int(11)	Tidak	<i>Primary Key</i>
2.	nama_Konsumen	Text	Tidak	-
3.	Alamat	Text	Tidak	-
4.	umur	Text	Tidak	-
5.	Tanggal	Text	Tidak	-

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>		Pelayanan		
Nama Tabel		Dimensi		
No	Nama Field	Tipe Data	Nilai	Kunci
1.	Id_dimensi	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Dimensi	Varchar	50	-

4. Struktur Tabel pertanyaan

Tabel pertanyaan digunakan untuk pertanyaan kuesioner yang, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.15. di bawah ini:

Tabel III.8. Rancangan Tabel pertanyaan

Nama <i>Database</i>		pelayanan		
Nama Tabel		Pertanyaan		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_pertanyaan	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Pertanyaan	Varchar	50	-

5. Struktur Tabel jawaban

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 jawaban

Nama <i>Database</i>		pelayanan		
----------------------	--	-----------	--	--

Nama Tabel		kuesioener		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_kuesioner	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Id_dimensi	Varchar	50	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_Konsumen	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	50	-
6.	SP	Int	10	-
7.	S	Int	10	-
8.	CP	Int	10	-
9.	SP	Int	10	-
10.	STP	Int	10	-

III.5. Desain *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.16 berikut :

			LOGIN																																																																																	
PT.Harian Waspada																																																																																				
Selamat Datang DI Website Penilaian kepuasan Konsumen Pada Bistion Ponsel																																																																																				
IDENTITAS KONSUMEN Nama : Alamat : Umur : Tanggal Isi kuesioner :																																																																																				
MOHON MEMBERIKAN RESPON ANDA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BISTION PONSEL DENGAN ISI KUESIONER DENGAN MENGGKLIK PILIHAN JAWABAN DIBAWAH INI																																																																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="3">No</th> <th rowspan="3">Dimensi</th> <th rowspan="3">Pertanyaan</th> <th colspan="10">Pilihan Jawaban</th> </tr> <tr> <th colspan="5">Kinerja</th> <th colspan="5">Harapan</th> </tr> <tr> <th>STP</th> <th>TP</th> <th>CP</th> <th>P</th> <th>SP</th> <th>STP</th> <th>TP</th> <th>CP</th> <th>P</th> <th>SP</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> </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> </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> </tr> </tbody> </table>													No	Dimensi	Pertanyaan	Pilihan Jawaban										Kinerja					Harapan					STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP																																							
No	Dimensi	Pertanyaan	Pilihan Jawaban																																																																																	
			Kinerja					Harapan																																																																												
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP																																																																								

Gambar III.16. 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.17. berikut:

PT. Harian Waspada

Silahkan Login

Username

Password

LOGIN

Gambar III.17. Desain *Login*

3. Desain Halaman *Home* admin

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman home admin. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.18. berikut :

PT.Harian Waspada				
HOME	KELOLA KUESIONER	HASIL KUESIONER	LAPORAN	LOGOUT
SELAMAT DATANG DIHALAMAN ADMIN				

Gambar III.18. Desain *home* admin

4. 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.19. berikut :

PT.Harian Waspada												
HOME		KELOLA KUESIONER		HASIL KUESIONER		LAPORAN		LOGOUT				
KUESIONER												
+ Dimensi		+Pertanyaan										
No	Dimensi	Pertanyaan	Pilihan Jawaban									
			Kinerja					Harapan				
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
TOTAL												

Gambar III.19. Halaman Kuesioner

5. 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.20. berikut :

PT.Harian Waspada							
HOME	KELOLA KUESIONER	HASIL KUESIONER	LAPORAN	LOGOUT			
DATA KONSUMEN							
No	KONSUMEN	ALAMAT	UMUR	PEKERJAAN	TANGGAL SURVEY	Opsi	
						Edit	Hapus
						Edit	Hapus
						Edit	Hapus

Gambar III.20. Desain Data Konsumen

6. Desain Data Hasil Kuesioner

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman data hasil kuesioner. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.21. berikut :

PT.Harian Waspada

HOME	KELOLA KUESIONER	HASIL KUESIONER	LAPORAN	LOGOUT
------	------------------	-----------------	---------	--------

HASIL JAWABAN KONSUMEN

No	Dimensi	Pertanyaan	Pilihan Jawaban										
			Kinerja					Harapan					
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP	
TOTAL													

Gambar III.21. Desain Data Hasil kuesioner