

BAB III

ANALISA DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisa Masalah

Saat ini PT. Atmind Power belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen, sehingga toko belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang perusahaan berikan. perusahaan hanya melihat kepuasan konsumen berdasarkan minat konsumen pada saat mengunjungi perusahaan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, PT. Atmind Power sangat membutuhkan sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen. Sistem yang dipakai dalam penelitian ini yaitu dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh konsumen.

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. Atmindo Power 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 harapan konsumen terhadap tingkat kepuasan konsumen pada PT. Atmindo Power

2. Indentifikasi Responden

Gambaran umum responden diperoleh dari data kuesioner yang telah diisi konsumen. Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan konsumen dari 80 responden pada PT. Atmindo Power 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				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A.	<i>Tangible / Fasilitas Fisik</i>										
1	PT. Atmindo Power telah memiliki ruangan yang bersih dan terawat.	0	0	23	32	25	0	0	21	30	29
2	PT. Atmindo Power telah memiliki peralatan pembuatan ac yang lengkap.	0	0	21	37	22	0	0	24	34	22
3	PT. Atmindo Power telah memiliki kualitas pembuatan yang sangat bagus.	0	0	27	32	21	0	0	30	27	23
B.	<i>Reliability / Kehandalan</i>										
1	Karyawan PT. Atmindo Power memiliki keahlian dalam melayani konsumen.	0	0	23	38	19	0	0	26	35	19
2	Karyawan PT. Atmindo Power memahami semua kualitas produk pancing yang dijual.	0	0	25	22	33	0	0	28	24	28
3	Karyawan PT. Atmindo Power memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	0	0	77	3	0	0	0	43	31	6
C.	<i>Responsiviness / Daya Tanggap</i>										
1	Karyawan PT. Atmindo Power bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.	0	0	28	52	0	0	0	38	37	5
2	Karyawan PT. Atmindo Power memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.	0	0	34	39	7	0	0	32	40	8
3	Karyawan PT. Atmindo Power selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen.	0	0	25	51	4	0	0	28	42	10
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>										
1	Karyawan PT. Atmindo Powerselalu sabar menghadapi keluh kesan konsumen.	0	0	43	26	11	0	0	42	31	7

2	Semua karyawan PT. Atmindo Powerselalu menampilkan senyum terhadap konsumen yang datang.	0	0	19	56	5	0	0	23	50	7
3	Karyawan PT. Atmindo Powerdengan sabar memberi penjelasan mengenai produk apa saja yang ditanyai oleh konsumen.	0	0	20	49	11	0	0	30	40	10
E.	Emphaty / Empati										
1	Karyawan selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan konsumen sebelumnya.	0	0	34	39	7	0	0	29	41	10
2	Kesediaan karyawan PT. Atmindo Poweruntuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	0	0	21	50	9	0	0	20	47	13
3	Karyawan PT. Atmindo Powermemberikan perhatian individual kepada para konsumennya.	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. PT. Atmindo Power telah memiliki ruangan yang bersih dan terawat.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. PT. Atmindo Power telah memiliki peralatan pembuatan ac yang lengkap.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. . PT. Atmindo Power telah memiliki kualitas pembuatan yang sangat bagus.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Reliability / Kehandalan

1. Karyawan PT. Atmindo Power memiliki keahlian dalam melayani konsumen..

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Karyawan PT. Atmindo Power memahami semua kualitas produk pancing yang dijual..

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Karyawan PT. Atmindo Power memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan..

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C. Reliability / Kehandalan

1. Karyawan PT. Atmindo Power bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen..

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Karyawan PT. Atmindo Power memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Karyawan PT. Atmind Power selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen.

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. Karyawan PT. Atmind Powerselalu sabar menghadapi keluhan konsumen.

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) = $4 \times 26 = 104$

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

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

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

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

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

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

2. Semua karyawan PT. Atmindo Powerselalu menampilkan senyum terhadap konsumen yang datang.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Karyawan PT. Atmindopower dengan sabar memberi penjelasan mengenai produk apa saja yang ditanyai oleh konsumen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

E. *Emphaty* / Empati

1. Karyawan selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan konsumen sebelumnya.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Kesiediaan karyawan PT. Atmindo Power untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Karyawan PT. Atmindo Power memberikan perhatian individual kepada para konsumennya.

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

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

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

$$\text{Penilaian 4 (Puas)} = 4 \times 47 = 188$$

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

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

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

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

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

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

Tabel III.3. Jawaban koefisien korelasi seluruh responden

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN					KINERJA				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A.	Tangible / Fasilitas Fisik										
1	PT. Atmindo Power telah memiliki ruangan yang bersih dan terawat.	0	0	69	128	125	0	0	63	120	145

2	PT. Atmindo Power telah memiliki peralatan pembuatan ac yang lengkap.	0	0	63	148	110	0	0	72	136	110
3	PT. Atmindo Power telah memiliki kualitas pembuatan yang sangat bagus.	0	0	81	128	105	0	0	90	108	115
B.	<i>Reliability / Kehandalan</i>										
1	Karyawan PT. Atmindo Power memiliki keahlian dalam melayani konsumen.	0	0	69	152	95	0	0	78	140	95
2	Karyawan PT. Atmindo Power memahami semua kualitas produk pancing yang dijual.	0	0	75	88	165	0	0	84	96	140
3	Karyawan PT. Atmindo Power memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	0	0	231	12	0	0	0	129	124	30
C.	<i>Responsiviness / Daya Tanggap</i>										
1	Karyawan PT. Atmindo Power bersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.	0	0	84	208	0	0	0	114	148	25
2	Karyawan PT. Atmindo Power memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.	0	0	102	156	35	0	0	96	160	40
3	Karyawan PT. Atmindo Power selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen.	0	0	75	204	20	0	0	84	168	50
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>										
1	Karyawan PT. Atmindo Powerselalu sabar menghadapi keluhan konsumen.	0	0	129	104	55	0	0	126	124	35
2	Semua karyawan PT. Atmindo Powerselalu menampilkan senyum terhadap konsumen yang datang.	0	0	57	224	25	0	0	69	200	35
3	Karyawan PT. Atmindo Powerdengan sabar memberi penjelasan mengenai produk apa saja yang ditanyai oleh konsumen.	0	0	60	196	55	0	0	90	160	50
E.	<i>Emphaty / Empati</i>										
1	Karyawan selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan konsumen sebelumnya.	0	0	102	156	35	0	0	87	164	50
2	Kesediaan karyawan PT. Atmindo Poweruntuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	0	0	63	200	45	0	0	60	188	65
3	Karyawan PT. Atmindo Powermemberikan perhatian individual kepada para konsumennya.	0	0	36	188	105	0	0	51	176	95

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

Untuk menghitung nilai GAP dilakukan dengan cara:

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

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 / Keandalan

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

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

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

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

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

$$\text{Poin 3, Kinerja} = 0+0+129+124+30/80 = 3,54$$

C. Responsiviness / Daya Tanggap

$$\text{Poin 1, Penilaian} = 0+0+84+208+0/80 = 3,65$$

$$\text{Poin 1, Kinerja} = 0+0+114+148+25/80 = 3,59$$

$$\text{Poin 2, Penilaian} = 0+0+102+156+35/80 = 3,66$$

$$\text{Poin 2, Kinerja} = 0+0+96+160+40/80 = 3,70$$

$$\text{Poin 3, Penilaian} = 0+0+75+204+20/80 = 3,74$$

$$\text{Poin 3, Kinerja} = 0+0+84+168+50/80 = 3,78$$

D. Assurance / Jaminan Kepastian

$$\text{Poin 1, Penilaian} = 0+0+129+104+55/80 = 3,60$$

$$\text{Poin 1, Kinerja} = 0+0+126+124+35/80 = 3,56$$

$$\text{Poin 2, Penilaian} = 0+0+57+224+25/80 = 3,83$$

$$\text{Poin 2, Kinerja} = 0+0+69+200+35/80 = 3,80$$

$$\text{Poin 3, Penilaian} = 0+0+60+196+55/80 = 3,89$$

$$\text{Poin 3, Kinerja} = 0+0+90+160+50/80 = 3,75$$

E. Emphaty / Empati

$$\text{Poin 1, Penilaian} = 0+0+102+156+35/80 = 3,66$$

$$\text{Poin 1, Kinerja} = 0+0+87+164+50/80 = 3,76$$

$$\text{Poin 2, Penilaian} = 0+0+63+200+45/80 = 3,85$$

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

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

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

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. Atmindo Powertelah memiliki ruangan yang bersih dan terawat.	4.03	4.10	-0.07
2	PT. Atmindo Powertelah memiliki pembuatan yang lengkap.	4.01	3.98	0.03
3	PT. Atmindo Powertelah memiliki kualitas pembuatan ac yang 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. Atmindo Powermemiliki keahlian dalam melayani konsumen.	3,95	3.91	0.04
2	Karyawan PT. Atmindo Powermemahami semua kualitas produk pancing yang dijual.	4.10	4.00	0.10
3	Karyawan PT. Atmindo Powermemiliki 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. Atmindo Powerbersedia mendengarkan keluhan dari konsumen.	3.65	3.59	0.06
2	Karyawan PT. Atmindo Powermemberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada konsumen.	3.66	3.70	-0.04
3	Karyawan PT. Atmindo Powerselalu dapat	3.74	3.78	-0.04

	menyelesaikan keluhan konsumen.			
RATA- RATA TIAP DIMENSI		3,68	3,69	-0,01
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>			
1	Karyawan PT. Atmindo Powerselalu sabar menghadapi keluh kesan konsumen.	3.60	3.56	0.04
2	Semua karyawan PT. Atmindo Powerselalu menampilkan senyum terhadap konsumen yang datang.	3.83	3.80	0.03
3	Karyawan PT. Atmindo Powerdengan 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 selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan konsumen sebelumnya.	3.66	3.76	-0.10
2	Kesediaan karyawan PT. Atmindo Poweruntuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	3.85	3.91	-0.06
3	Karyawan PT. Atmindo Powermemberikan perhatian individual kepada para konsumennya.	4.11	4.03	0.08
RATA-RATA TIAP DIMENSI		3.85	3.9	-0.05

4. 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 / Keandalan</i>	3,69	3,81	-0,12
C.	<i>Responsiviness / Daya Tanggap</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

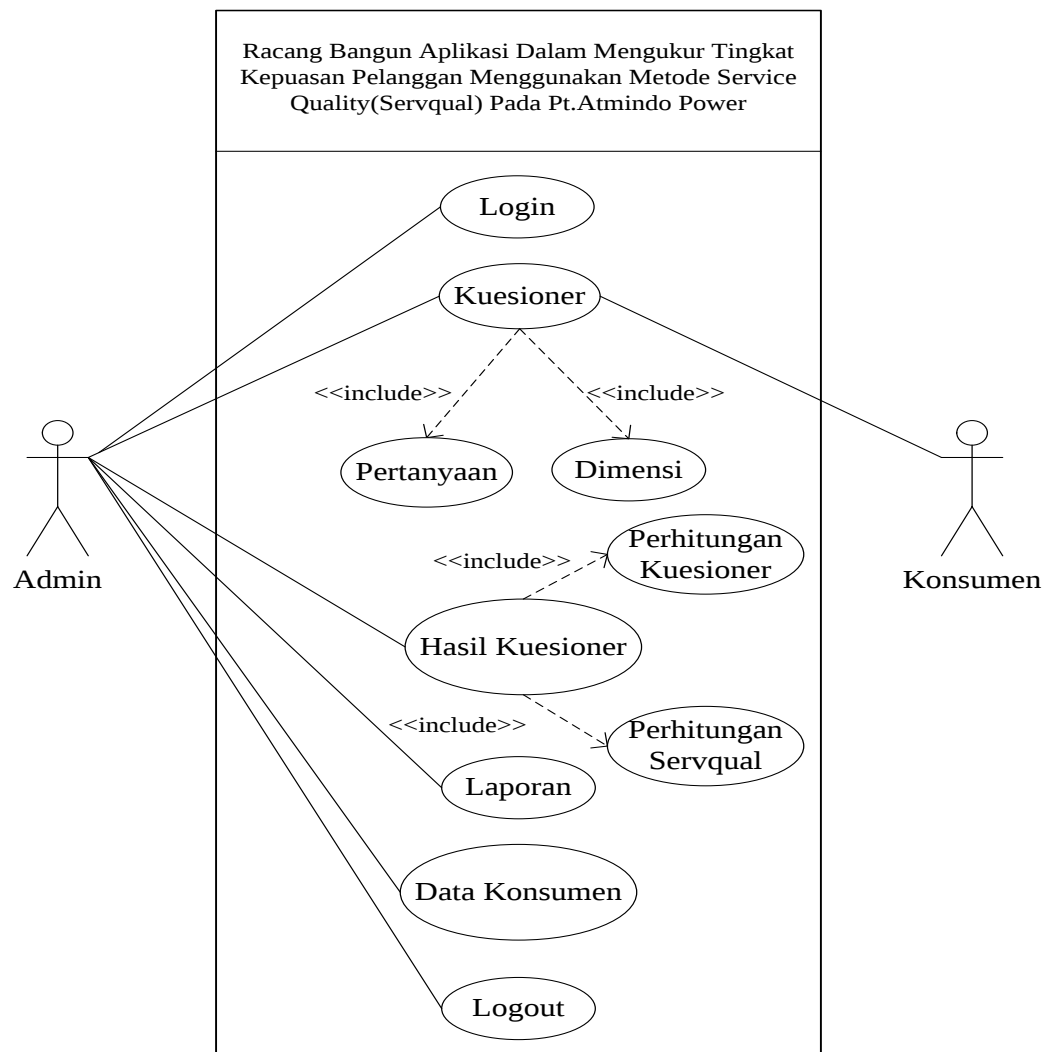
Berdasarkan Tabel III.5 dan Tabel III.6 di atas dapat terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa pelanggan sangat tidak puas terhadap dimensi kepuasan konsumen PT. Atmindo Power dengan nilai Gap sebesar - 0,02 atau 2%

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

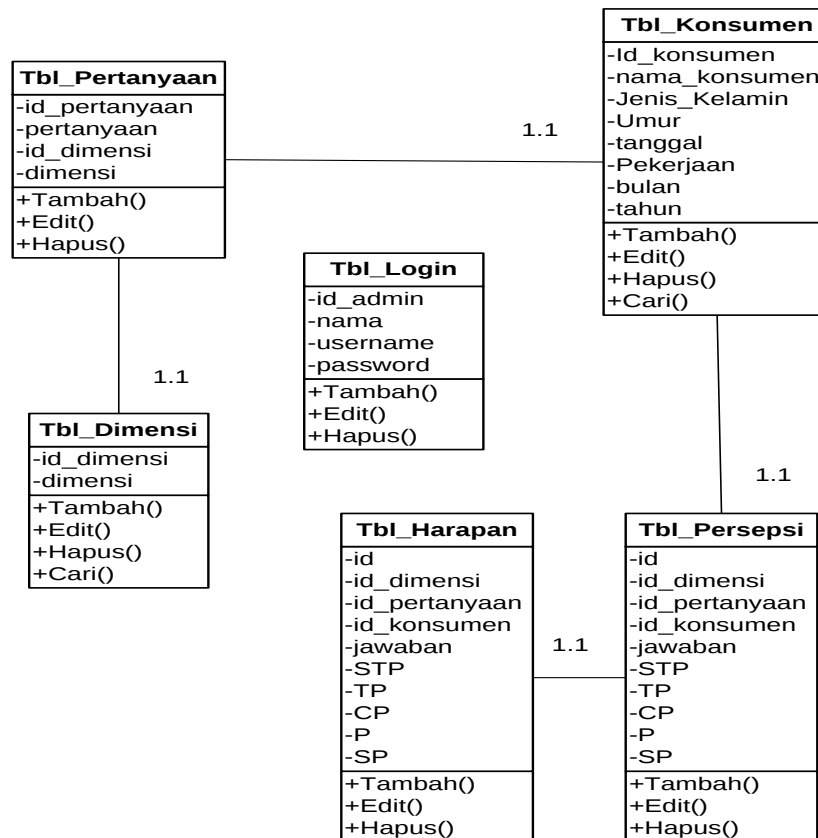
Use Case Diagram merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengembangan sebuah software atau sistem informasi untuk menangkap kebutuhan fungsional dari sistem yang bersangkutan. Use case diagram yang terdapat pada PT. Atmindo power digambarkan seperti pada Gambar III.1. berikut.



Gambar III.1. *Use Case Diagram*

III.3.2 Class Diagram

Class Diagram yang terdapat pada PT. Atmindo power digambarkan seperti pada Gambar III.2. berikut:



Gambar III.2. Class Diagram

III.3.3 Activity Diagram

Activity Diagram system yang terdapat pada PT. Atmindo power digambarkan seperti berikut:

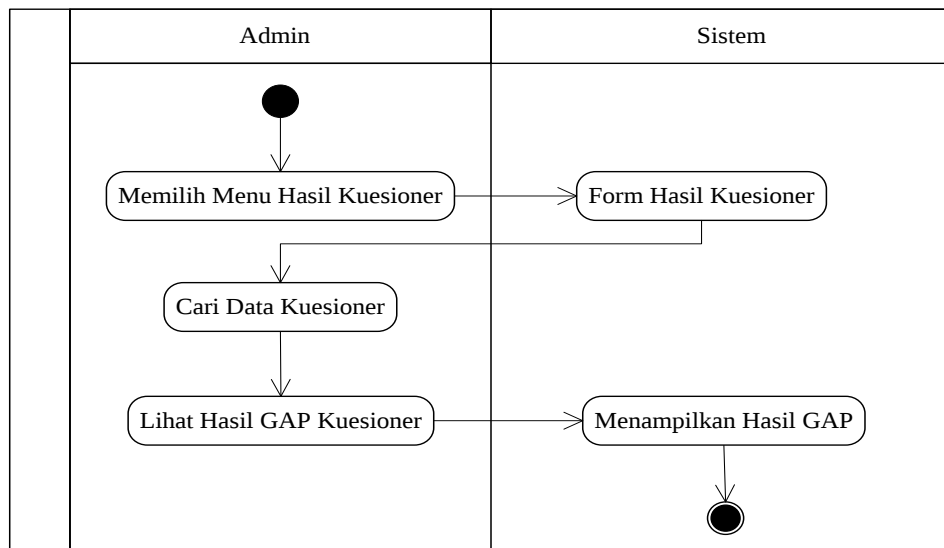
1. Activity Diagram Form Login

Form Login



3. Activity Diagram Data Hasil Kuesioner

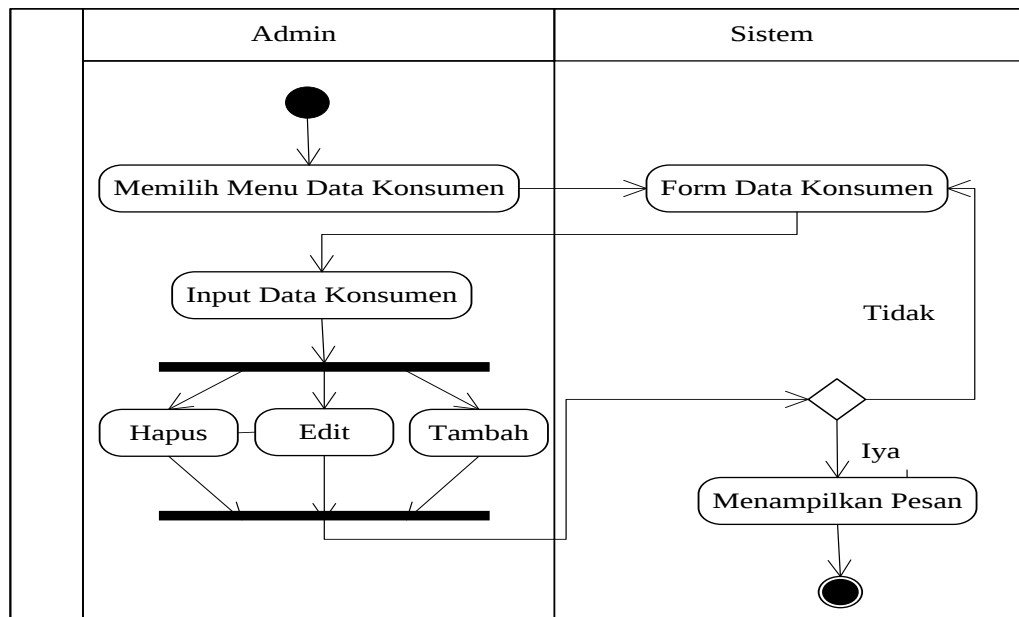
Form Hasil Kuesioner



Gambar III.5. Activity Diagram Form Hasil Kuesioner

4. Activity Diagram Data Konsumen

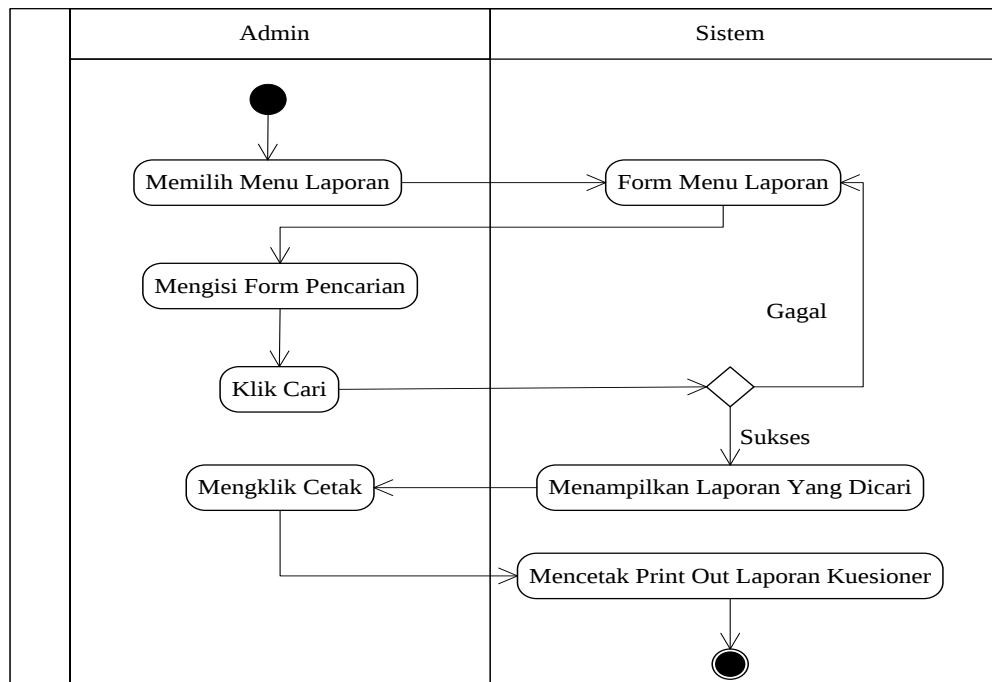
Form Data Konsumen



Gambar III.6. Activity Diagram Form Data Konsumen

5. Activity Diagram Form Laporan

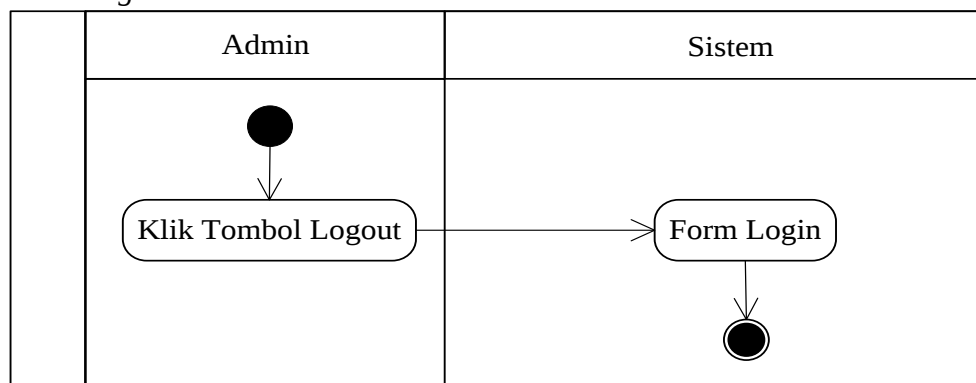
Form Laporan



Gambar III.7. Activity Diagram Form Laporan

6. Activity Diagram Logout

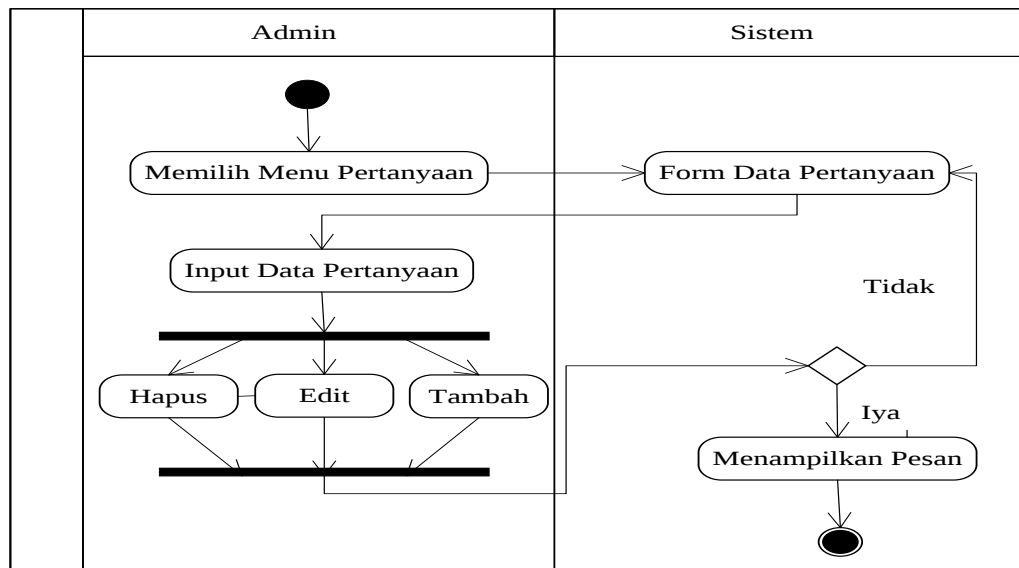
Form Logout



Gambar III.8. Activity Diagram Logout

7. Activity Diagram Pertanyaan

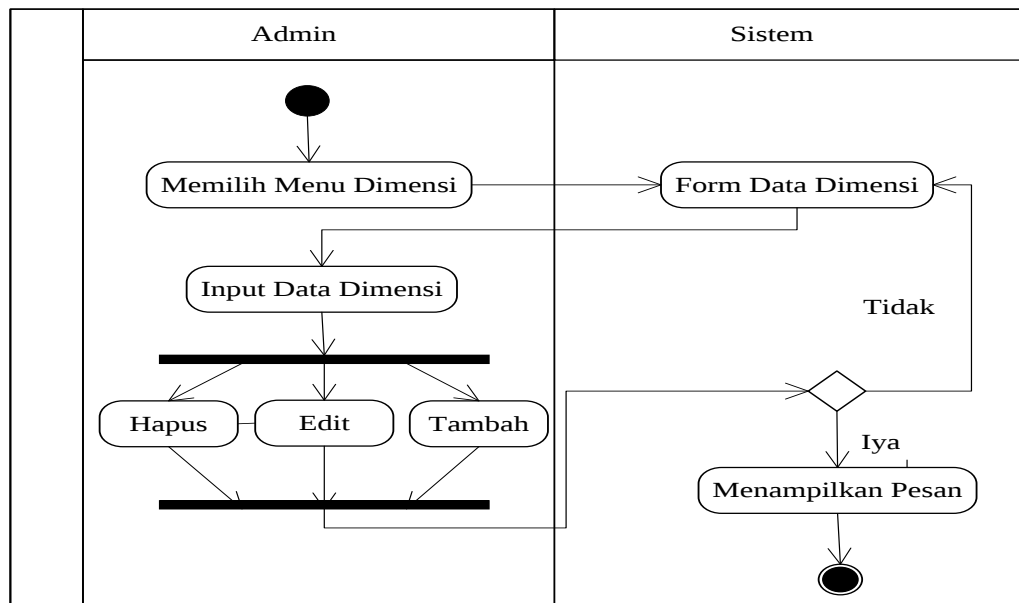
Form Pertanyaan



Gambar III.9. Activity Diagram Form Pertanyaan

8. Activity Diagram Dimensi

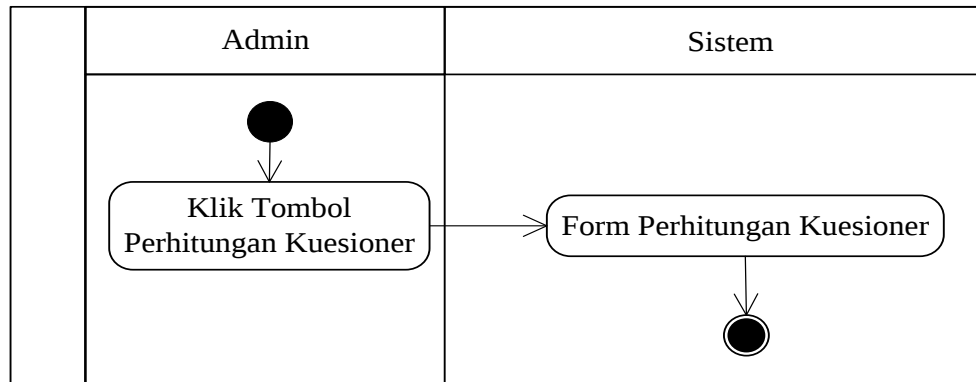
Form Dimensi



Gambar III.10. Activity Diagram Form Dimensi

9. Activity Diagram Perhitungan Kuesioner

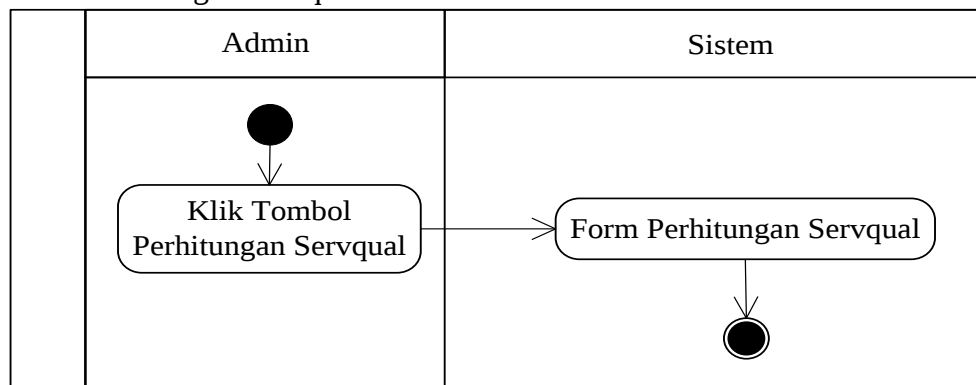
Form Perhitungan Kuesioner



Gambar III.11. Activity Diagram Perhitungan Kuesioner

10. Activity Diagram Perhitungan Servqual

Form Perhitungan Servqual

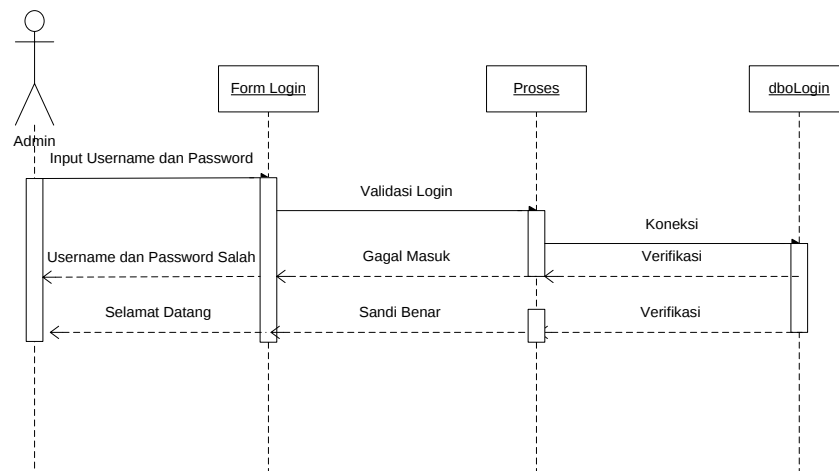


Gambar III.12. Activity Diagram Perhitungan Kuesioner

III.3.4. Sequence Diagram

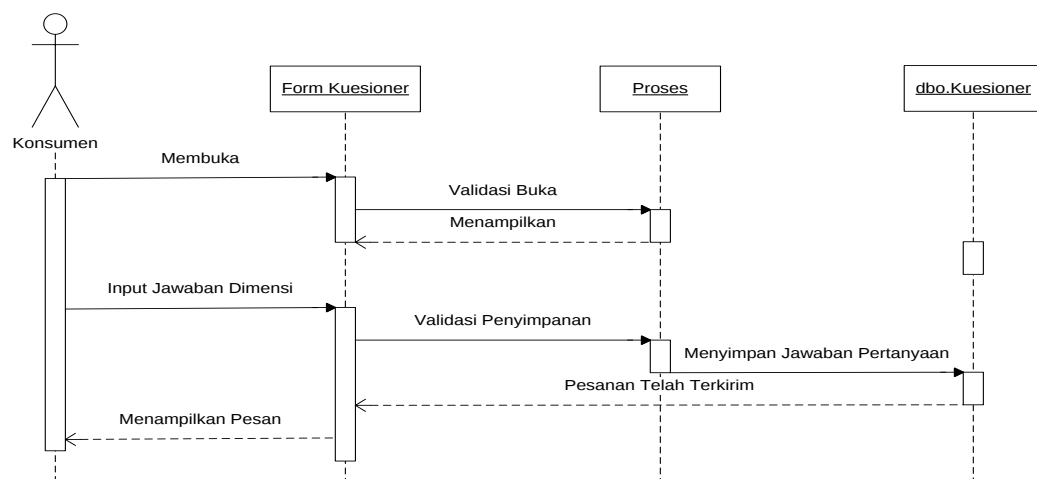
Sequence Diagram dari Aplikasi kepuasan pelanggan pada PT. Atminod Power dengan menggunakan metode *Service quality* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

1. Sequence Diagram Login



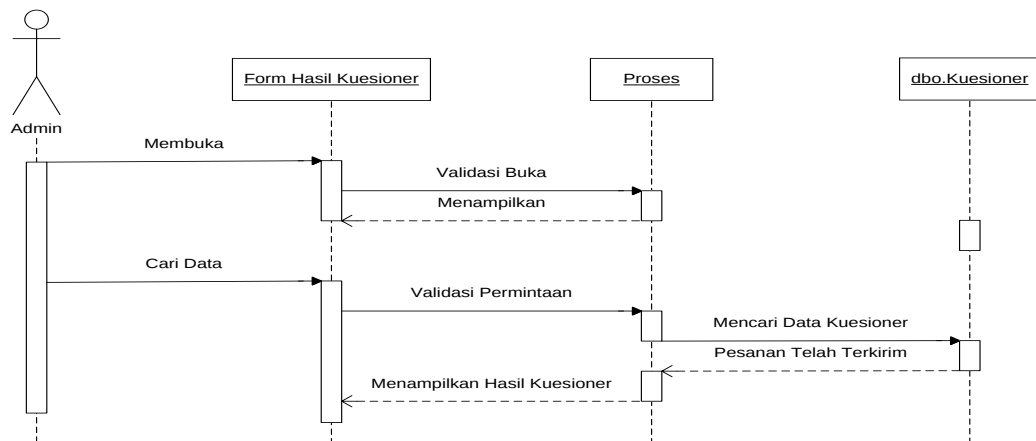
Gambar III.13. Sequence Diagram Login

2. Sequence Diagram Kuesioner



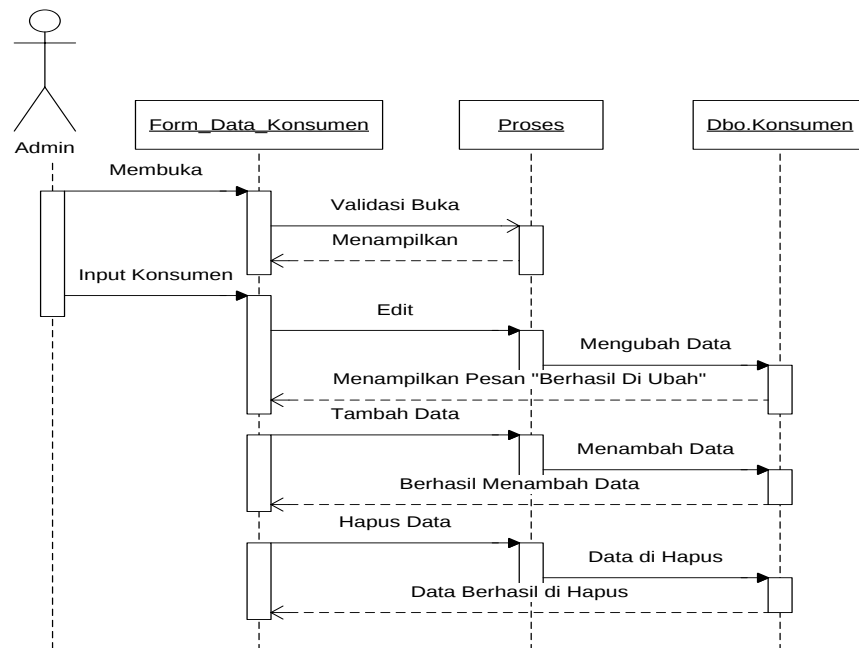
Gambar III.14. Sequence Diagram Kuesioner

3. Sequence Diagram Hasil Kuesioner



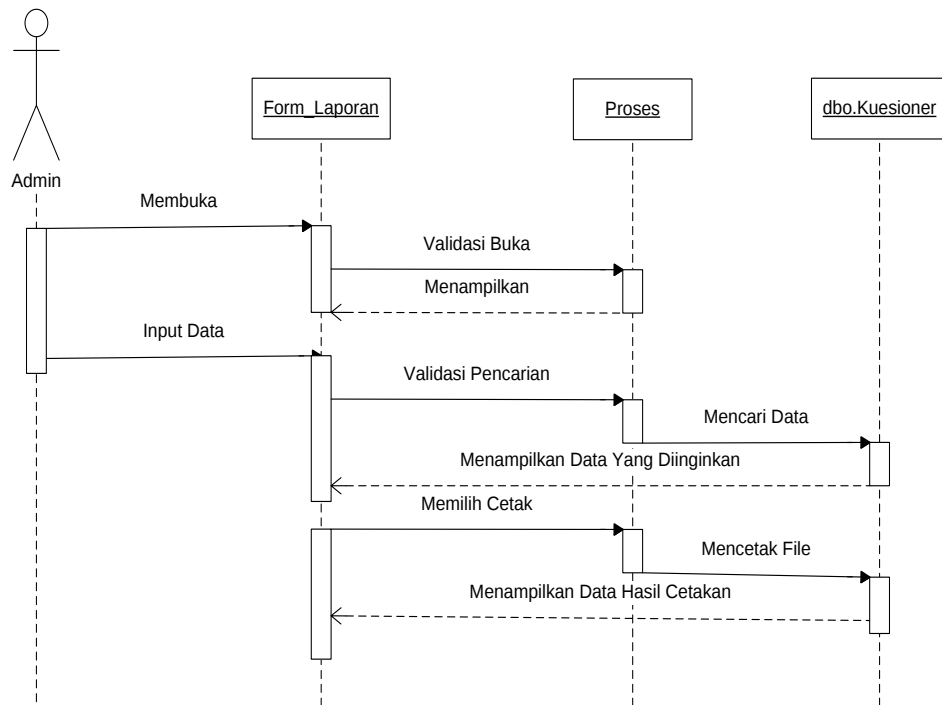
Gambar III.15. Sequence Diagram Hasil Kuesioner

4. Sequence Diagram Data Konsumen



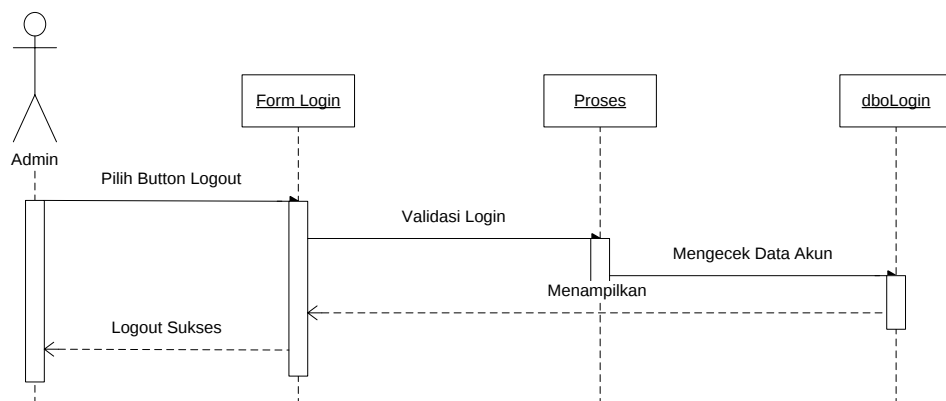
Gambar III.16. Sequence Diagram Data Konsumen

5. Sequence Diagram Laporan



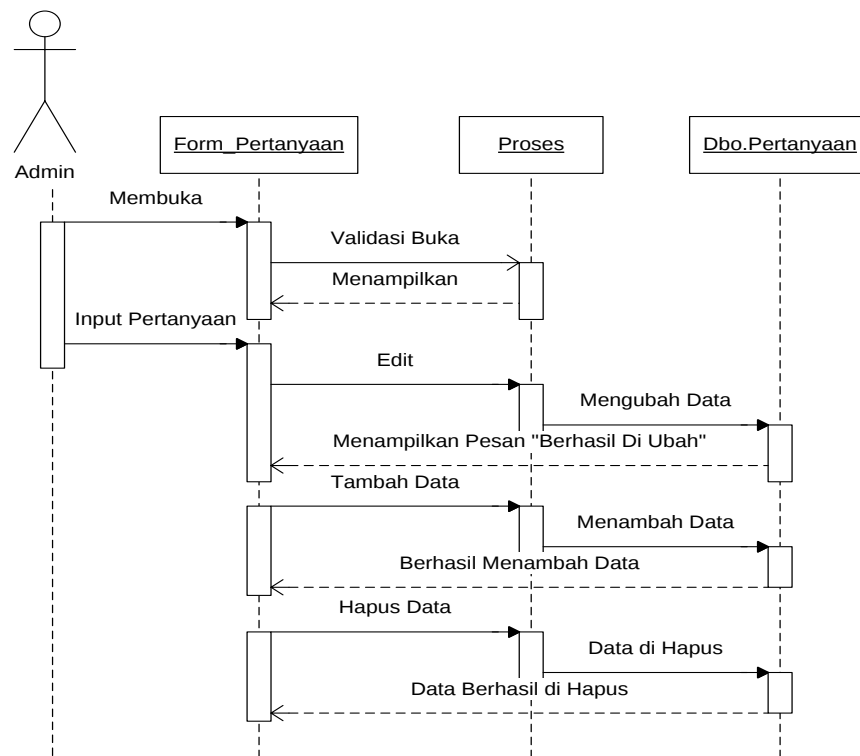
Gambar III.17. Sequence Diagram Laporan

6. Sequence Diagram Logout



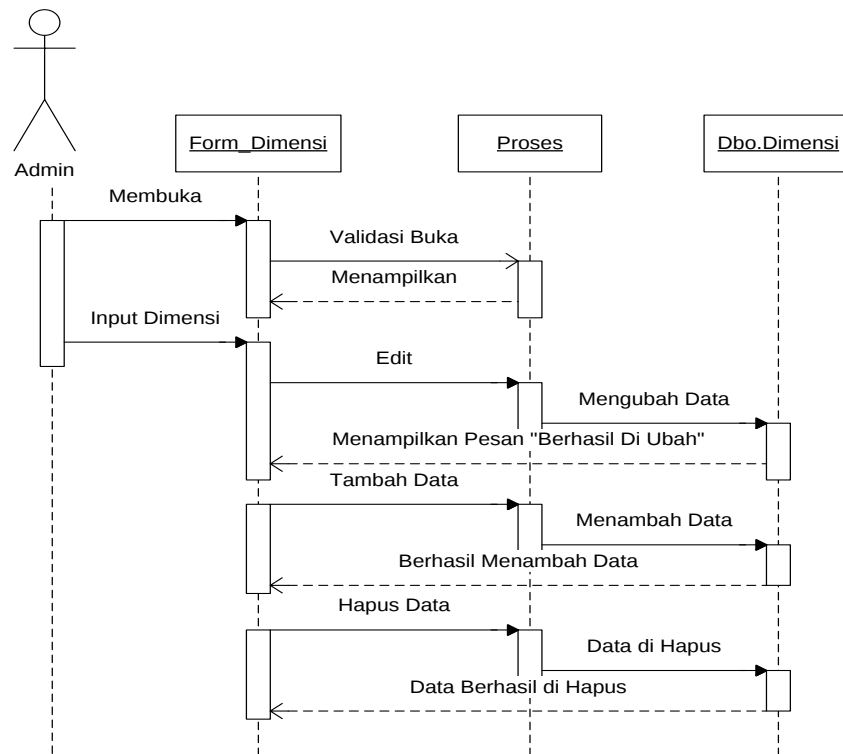
Gambar III.18. Sequence Diagram Logout

7. Sequence Diagram Pertanyaan



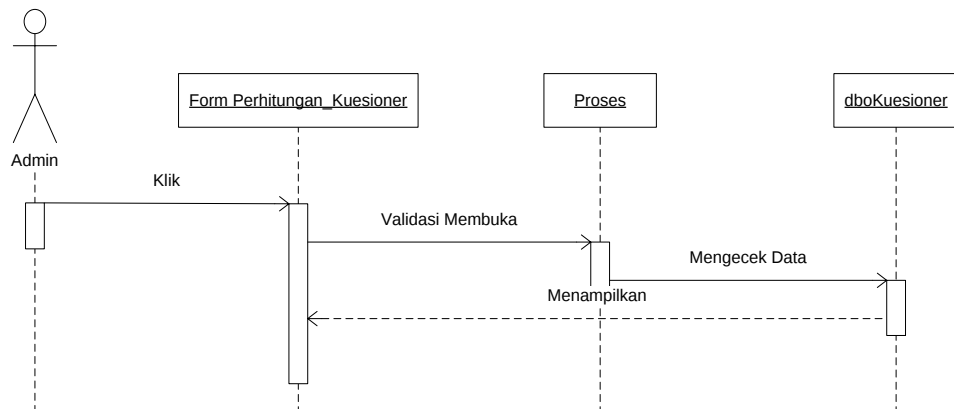
Gambar III.19. Sequence Diagram Pertanyaan

8. Sequence Diagram Dimensi



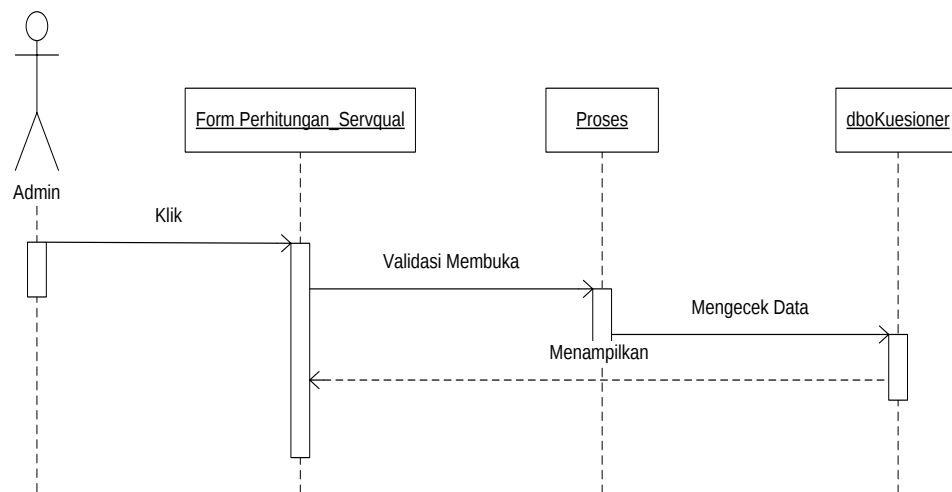
Gambar III.20. Sequence Diagram Dimensi

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

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.Atmind Power														
Home	KUESIONER										Home / Kuesioner			
Kuesioner	Tambah Pertanyaan Tambah Dimensi													
Hasil Kuesioner														
Data Konsumen														
Laporan														
		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.Atmind Power

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:

ADMIN															
Home		PERHITUNGAN KUESIONER										Home / Hasil Kuesioner			
Kuesioner		Tambah Pertanyaan		Tambah Dimensi											
Hasil Kuesioner															
Data Konsumen															
Laporan															
		No.	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban										
					Kinerja					Harapan					
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Total															

Gambar III.26. Desain Data Hasil kuesioner

5. Desain Penilaian Kuesioner

Rancangan ini berfungsi untuk konsumen mengisi penilaian pada sistem.

Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.27. berikut:

PT.Atmindo Power					
Home	HASIL PERHITUNGAN SERVQUAL				
Kuesioner	Home / Kuesioner				
Hasil Kuesioner	No.	Dimensi	Pertanyaan	Kinerja	Harapan
Data Konsumen					Nilai GAP
Laporan					
	Total Rata-Rata				
	Total				

Gambar III.27. Desain Penilaian Kuesioner

6. Desain Laporan

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan seluruh laporan yang telah diisi oleh konsumen. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.28. berikut:

PT.Atmindo Power												
No.	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban									
			Kinerja					Harapan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Total												

Gambar III.28. Desain Data Hasil kuesioner