

## **BAB III**

### **ANALISA DAN DESAIN SISTEM**

#### **III.1. Analisa Masalah**

Saat ini Supermart Phone belum pernah melakukan *survey* atau penelitian sebelumnya mengenai respon Konsumen terhadap segala dimensi yang ditawarkan seperti diskon barang, Respon yang dimaksud adalah apakah Konsumen puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan orang yang pernah mengunjungi Supermart Phone diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, Supermart Phone juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, pihak Supermart Phone harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Menanggapi masalah yang ada, Supermart Phone sangat membutuhkan aplikasi kepuasan Konsumen yang menampilkan kuesioner dan akan diisi oleh Konsumen untuk mengetahui kualitas jasa yang diberikan apakah Konsumen puas atau tidak puas dan penulis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dalam membandingkan kinerja karyawan dengan harapan Konsumen dan pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, sehingga Supermart Phone dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat Konsumen dan mempertahankan usaha pada *Supermart Phone* dalam jangka panjang.

### III.1.1. Analisis Input

Analisi input ini berisikan data – data kuesioner yang berisikan pertanyaan, dimensi, nama konsumen, umur dan pekerjaan, dapat dilihat pada gambar III.1. sebagai berikut:

**SUPERMART PHONE**  
 Jl. Besar, Tembung, Hutan, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371  
**KUESIONER PENELITIAN**

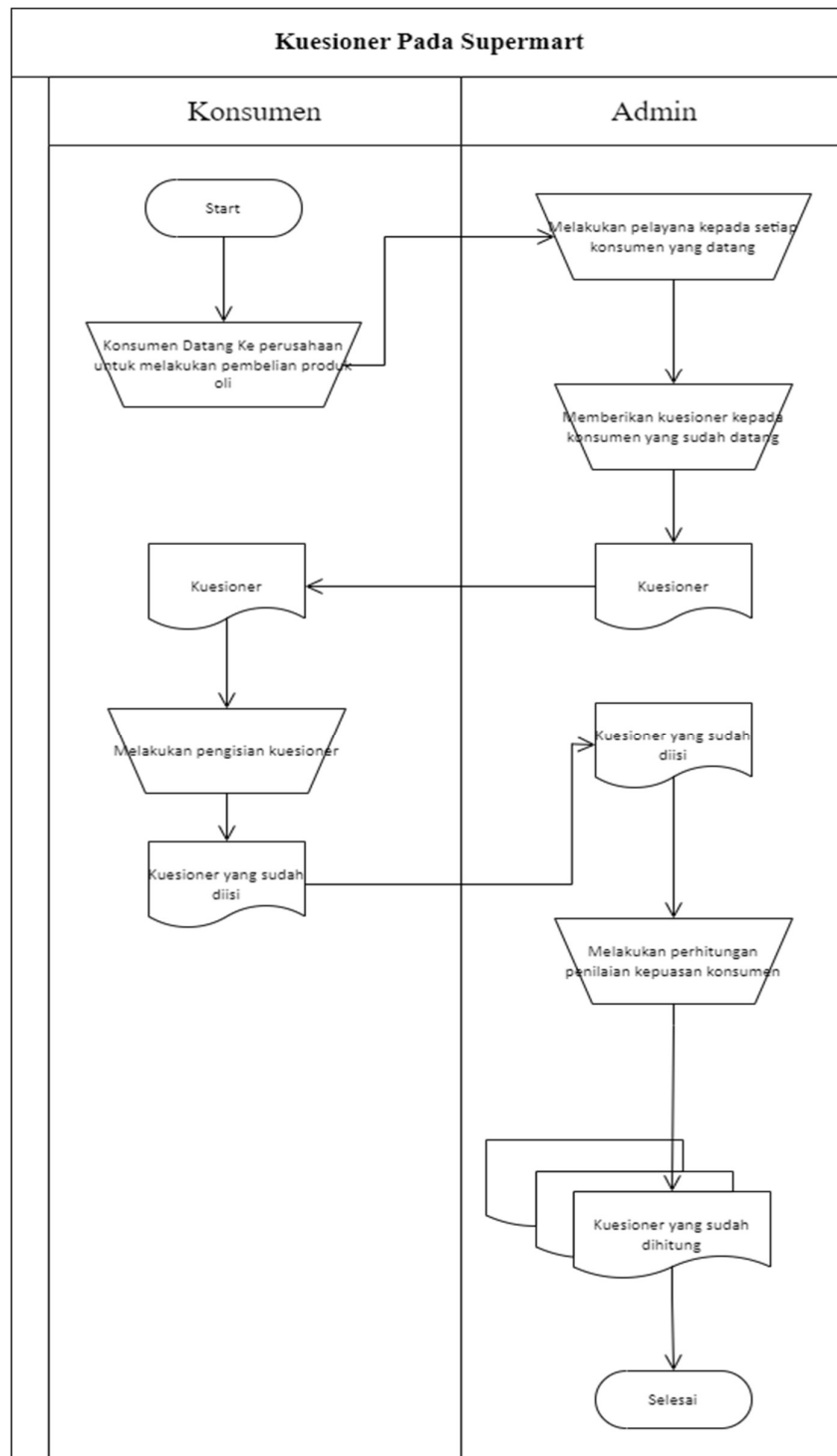
**IDENTITAS KONSUMEN**  
 Nama :  
 Usia :  
 Alamat :  
 Tanggal isi kuesioner :  
 Berilah tanda Ceklis (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.  
 Keterangan pilihan jawaban:  
 1. STS : Sangat Tidak Setuju  
 2. TS : Tidak Setuju  
 3. N : Netral  
 4. S : Setuju  
 5. SS : Sangat Setuju

Dimensi	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
Realibilitas / Kebhandala n	1	Ketersediaan merk hp sangat beragam										
	2	Harga jasa Hp sangat terjangkau										
Assurance	3	Hp yang dipasarkan telah melalui berbagai tahapan pengembangan dan uji coba										

**Gambar III.1. Kuesioner Supermart Phone Phone**

### III.1.2. Analisis proses

Analisis Proses ini berisikan alur dari pengisian kuesioner yang dilakukan di Supermart Phone Phone. Sedapat dilihat pada gambar III.2. sebagai berikut:



**Gambar III.2. Analisis Proses**

### III.1.3. Analisis Output

Analisis Output berisikan setiap data yang sudah di isi oleh setiap konsumen yang melakukan pembelian Handphone pada Supermart Phone sehingga pihak perusahaan melakukan atau menganalisis seberapa besar konsumen sangat puas terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

### III.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 Konsumen pada Supermart Phone.

#### III.2.1. Studi Kasus

Supermart Phone ingin mengetahui tingkat kualitas kinerja karyawan, dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* agar membantu Supermart Phone dalam mengukur tingkat kepuasan Konsumen. Dimensi *importance Performance Analysis*, yaitu *Realibility* / Keandalan, *Assurance* / Jaminan, *Responsiveness* / Daya Tanggap, *Tangible* / Bukti Langsung, *Empathy* / Empati. Penulis melakukan penyebaran kuesioner yang dibuat oleh pemilik Supermart Phone dan penulis, terdiri dari 10 pertanyaan dan dibagikan kepada 60 Konsumen pada Supermart Phone.

#### 1. Data Kuesioner

#### **KUESIONER PENELITIAN**



## 2. Data Konsumen

**Tabel III.2. Data Konsumen**

No	Nama	Jenis Kleamin	Umur	Pekerjaan
1	Meri	Perempuan	23 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
2	Rudi	Laki-Laki	20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
3	Ani	Perempuan	30 Tahun	PNS
4	Madan	Laki-Laki	24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
5	Anggi	Laki-Laki	23 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
6	Robi	Laki-Laki	35 Tahun	Pedagang
7	Gilang	Laki-Laki	29 Tahun	Buruh
8	Ardi	Laki-Laki	26 Tahun	Pedagang
9	Sandy	Laki-Laki	27 Tahun	PNS
10	Lia	Perempuan	22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
11	Devita	Perempuan	24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
12	Ayu	Perempuan	25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
13	Septaria	Perempuan	27 Tahun	PNS
14	Armanda	Perempuan	22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
15	Doli	Laki-Laki	37 Tahun	Pedagang
16	Rahul	Laki-Laki	28 Tahun	PNS
17	Rizal	Laki-Laki	28 Tahun	Pedagang
18	Ruli	Laki-Laki	28 Tahun	Pedagang
19	Gita	Perempuan	29 Tahun	PNS
20	Nurdila	Perempuan	25 Tahun	PNS
21	Runi	Perempuan	23 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
22	Danang	Laki-Laki	37 Tahun	Pedagang
23	Dian	Perempuan	29 Tahun	PNS
24	Jodi	Laki-Laki	23 Tahun	Tidak Bekerja
25	Muhardi	Laki-Laki	37 Tahun	Pedagang
26	Akbar	Laki-Laki	29 Tahun	Pedagang
27	Jaka	Laki-Laki	27 Tahun	Tidak Bekerja
28	Asep	Laki-Laki	29 Tahun	Buruh
29	Rizki	Laki-Laki	24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
30	Rozali	Laki-Laki	36 Tahun	Tidak Bekerja
31	Adam	Laki-Laki	26 Tahun	Pedagang
32	Hardi	Laki-Laki	23 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
33	Siti	Perempuan	24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
34	Jordi	Laki-Laki	22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
35	Ali	Laki-Laki	31 Tahun	Pedagang
36	Steven	Laki-Laki	22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
37	Bobi	Laki-Laki	27 Tahun	PNS

38	Mikael	Laki-Laki	22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
39	Doni	Laki-Laki	24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
40	Andika	Laki-Laki	26 Tahun	PNS
41	Ica	Perempuan	23 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
42	Nadin	Perempuan	20 Tahun	PNS
43	Aldi	Laki-Laki	23 Tahun	Tidak Bekerja
44	Nando	Laki-Laki	19 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
45	Sania	Perempuan	22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
46	Ira	Perempuan	36 Tahun	Tidak Bekerja
47	Kodri	Laki-Laki	30 Tahun	PNS
48	Hendra	Laki-Laki	31 Tahun	PNS
49	Adnan	Laki-Laki	25 Tahun	Tidak Bekera
50	Pandi	Laki-Laki	26 Tahun	Buruh
51	Kiki	Laki-Laki	23 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
52	Wahyu	Laki-Laki	22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
53	Ediyono	Laki-Laki	36 Tahun	PNS
54	Dwi	Perempuan	22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
55	Eko	Laki-Laki	30 Tahun	Tidak Bekerja
56	Fazri	Laki-Laki	25 Tahun	PNS
57	Sarah	Perempuan	26 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
58	Lili	Perempuan	22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
59	Indah	Perempuan	28 Tahun	PNS
60	Monalisa	Perempuan	34 Tahun	PNS

### 3. Hasil Pengisian Kuesioner

Berikut Hasil Pengisian Kuesioner dari 60 Konsumen Supermart Phone :

**Tabel III.3. Hasil Pengisian Kuesioner**

Dimensi	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			TP	KP	CP	P	SP	TP	KP	CP	P	SP
<i>Realibility /</i> Kehandalan	1	Ketersediaan merk hp sangat beragam	0	0	15	19	26	0	0	25	23	25
	2	Harga jasa Hp sangat terjangkau	0	0	18	22	20	0	0	19	17	24
<i>Assurance /</i> Jaminan	3	Hp yang dipasarkan telah melalui berbagai tahapan pengembangan dan uji coba	0	0	21	15	24	0	0	21	25	14
	4	Memberikan cash back kepada pelanggan yang membeli hp baru	0	0	17	22	21	0	0	21	19	20
<i>Responsiveness /</i> Daya Tanggap	5	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap Konsumen	0	1	11	24	24	0	0	18	25	17

	6	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan Konsumen	0	0	8	30	22	0	0	24	11	25
<i>Tangible / Bukti Langsung</i>	7	Supermart Phone memiliki ruangan bersih sehingga Konsumen merasa nyaman	0	0	19	27	14	0	0	20	28	12
	8	Lokasi Supermart Phone yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh Konsumen	0	0	15	28	17	0	0	26	14	20
<i>Empathy / Empati</i>	9	Memperlakukan Konsumen dengan baik, sopan dan ramah	0	0	15	23	22	0	0	22	28	10
	10	Lebih memprioritaskan keluhan yang di berikan oleh konsumen	0	0	16	18	26	0	0	28	15	17

#### 4. 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 Konsumen.

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

#### 5. Perhitungan nilai kinerja dan harapan

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

##### 1. *Realibility* / Keandalan

###### a. Ketersediaan merk hp sangat beragam



$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ( (1*0) + (0*0) + (3*15) + (4*19) + (5*26) ) / \\
 &60 \\
 &= (0 + 0 + 45 + 76 + 130) / 60 \\
 &= 4,18
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*25) + (4*23) + (5*12) ) / 60 \\
 &= ( 0 + 0 + 48 + 76 + 125 ) / 60 \\
 &= 3,78
 \end{aligned}$$

b. Harga jasa Hp sangat terjangkau

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*18) + (5*22) ) / 60 \\
 &= (0 + 0 + 60 + 72 + 110) / 60 \\
 &= 4,03
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*19) + (4*17) + (5*24) ) / 60 \\
 &= (0 + 0 + 57 + 68 + 120) / 60 \\
 &= 4,08
 \end{aligned}$$

2. *Assurance* / Jaminan

a. Hp yang dipasarkan telah melalui berbagai tahapan pengembangan dan uji coba

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*21) + (4*15) + (5*24) ) / 60 \\
 &= ( 0 + 0 + 63 + 60 + 120 ) / 60 \\
 &= 4,05
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*21) + (4*25) + (5*14) ) / 60 \\
 &= ( 0 + 0 + 63 + 100 + 70 ) / 60 \\
 &= 3,88
 \end{aligned}$$

- b. Memberikan cash back kepada pelanggan yang membeli hp baru

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*17) + (4*22) + (5*21) ) / 60 \\ &= ( 0 + 0 + 51 + 88 + 105 ) / 60 \\ &= 4,07\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*21) + (4*19) + (5*20) ) / 60 \\ &= ( 0 + 0 + 63 + 76 + 100 ) / 60 \\ &= 3,98\end{aligned}$$

### 3. *Responsiveness* / Daya Tanggap

- a. Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap Konsumen

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ( (1*0) + (2*1) + (3*11) + (4*24) + (5*24) ) / 60 \\ &= ( 0 + 2 + 33 + 96 + 120 ) / 60 \\ &= 4,18\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*18) + (4*25) + (5*17) ) / 60 \\ &= ( 0 + 0 + 54 + 100 + 85 ) / 60 \\ &= 3,98\end{aligned}$$

- b. Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan Konsumen

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*8) + (4*30) + (5*22) ) / 60 \\ &= ( 0 + 0 + 24 + 120 + 110 ) / 60 \\ &= 4,23\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*24) + (4*11) + (5*25) ) / 60 \\ &= ( 0 + 0 + 72 + 44 + 125 ) / 60 \\ &= 4,02\end{aligned}$$

### 4. *Tangible* / Bukti Langsung

- a. Supermart Phone memiliki ruangan bersih sehingga Konsumen merasa nyaman

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*19) + (4*27) + (5*14) ) / 60 \\ &= ( 0 + 0 + 57 + 108 + 70 ) / 60 \\ &= 3,92\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*28) + (5*12) ) / 60 \\ &= ( 0 + 0 + 60 + 112 + 60 ) / 60 \\ &= 3,87\end{aligned}$$

- b. Lokasi Supermart Phone yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh Konsumen

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*15) + (4*28) + (5*17) ) / 60 \\ &= ( 0 + 0 + 45 + 112 + 85 ) / 60 \\ &= 4,03\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*26) + (4*14) + (5*20) ) / 60 \\ &= ( ( 0 + 0 + 78 + 56 + 100 ) ) / 60 \\ &= 3,90\end{aligned}$$

##### 5. *Empathy* / Empati

- a. Memperlakukan Konsumen dengan baik, sopan dan ramah

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*15) + (4*23) + (5*22) ) / 60 \\ &= ( 0 + 0 + 45 + 92 + 110 ) / 60 \\ &= 4,12\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*22) + (4*28) + (5*10) ) / 60 \\ &= ( 0 + 0 + 66 + 112 + 50 ) / 60\end{aligned}$$

$$= 3,80$$

- b. Lebih memprioritaskan keluhan yang di berikan oleh konsumen

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*16) + (4*18) + (5*26) ) / \\ &= ( 0 + 0 + 48 + 72 + 130 ) / 60 \\ &= 4,17\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ( (1*0) + (2*0) + (3*28) + (4*15) + (5*17) ) / 60 \\ &= ( 0 + 0 + 84 + 60 + 85 ) / 60 \\ &= 3,82\end{aligned}$$

## 6. Menghitung nilai tingkat kepuasan

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

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

### 1. *Realibility* / Keandalan

- a. Ketersediaan merk HP yang sangat beragam

$$\begin{aligned}\text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) \\ &= ( 4,18 / 3,78 ) \\ &= 1,11\end{aligned}$$

- b. Harga jasa HP yang sangat terjangkau

$$\begin{aligned}\text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) \\ &= ( 4,03 / 4,08 ) \\ &= 0,99\end{aligned}$$

## 2. Assurance / Jaminan

- a. Hp yang dipasarkan telah melalui berbagai tahapan pengembangan dan uji coba

$$\begin{aligned}\text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) \\ &= (4,05 / 3,88) \\ &= 1,04\end{aligned}$$

- b. Memberikan cashback kepada konsumen yang membeli HP baru

$$\begin{aligned}\text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) \\ &= (4,07 / 3,98) \\ &= 1,02\end{aligned}$$

## 3. Responsiveness / Daya Tanggap

- c. Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen

$$\begin{aligned}\text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) \\ &= (4,33 / 4,31) \\ &= 1,00\end{aligned}$$

- d. Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen

$$\begin{aligned}\text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) \\ &= (4,18 / 3,98) \\ &= 1,05\end{aligned}$$

## 4. Tangible / Bukti Langsung

- a. Supermart Phone memiliki ruangan bersih sehingga konsumen merasa nyaman

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

$$= (3,92 / 3,87)$$

$$= 1,01$$

- b. Lokasi Supermart Phone yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen

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

$$= (4,03 / 3,90)$$

$$= 1,03$$

#### 4. Empathy / Empati

- a. Memperlakukan Konsumen dengan baik, sopandan ramah

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

$$= (4,12 / 3,80)$$

$$= 1,08$$

- b. Lebih memprioritaskan keluhan yang di berikan konsumen

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

$$= (4,17 / 3,82)$$

$$= 1,09$$

**Tabel III.4. Hasil Uji Tingkat Kepuasan**

Dimensi	No.	Pertanyaan	HASIL TINGKAT KEPUASAN			
			Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan
1 2	Realibility / Kehandalan	Ketersediaan merk Hp sangat beragam	4.18	3.78	1.11	Puas
	Realibility / Kehandalan	Harga jasa Hp sangat terjangkau	4.03	4.08	0.99	Tidak Puas
3 4	Assurance / Jaminan	Hp yang dipasarkan telah melalui berbagai tahapan pengembangan dan uji coba	4.05	3.88	1.04	Puas
	Assurance / Jaminan	Memberikan cash back kepada pelanggan yang membeli hp baru	4.07	3.98	1.02	Puas
5 6	Responsivenes / Daya	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap Konsumen	4.18	3.98	1.05	Puas

	Tanggap					
	Responsiveness / Daya Tanggap	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan Konsumen	4.23	4.02	1.05	Puas
7	Tangible / Bukti Langsung	Supermart memiliki ruangan bersih sehingga Konsumen merasa nyaman	3.92	3.87	1.01	Puas
8	Tangible / Bukti Langsung	Lokasi Supermart yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh Konsumen	4.03	3.90	1.03	Puas
9	Empathy / Empati	Memperlakukan Konsumen dengan baik, sopan dan ramah	4.12	3.80	1.08	Puas
10	Empathy / Empati	Lebih memprioritaskan keluhan yang di berikan oleh konsumen	4.17	3.82	1.09	Puas
<b>TOTAL RATA-RATA</b>			<b>4,10</b>	<b>3,91</b>	<b>1,05</b>	<b>Puas</b>

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

Namun berdasarkan nilai tingkat kepuasan per dimensi memiliki nilai yang beragam dengan jumlah tingkat kepuasan, Konsumen merasa puas sebanyak 90% atau sebanyak 9 pertanyaan dari 10 pertanyaan Konsumen merasa puas dan Konsumen merasa tidak puas sebanyak 10% atau sebanyak 1 pertanyaan dari 10 pertanyaan merasa tidak puas.

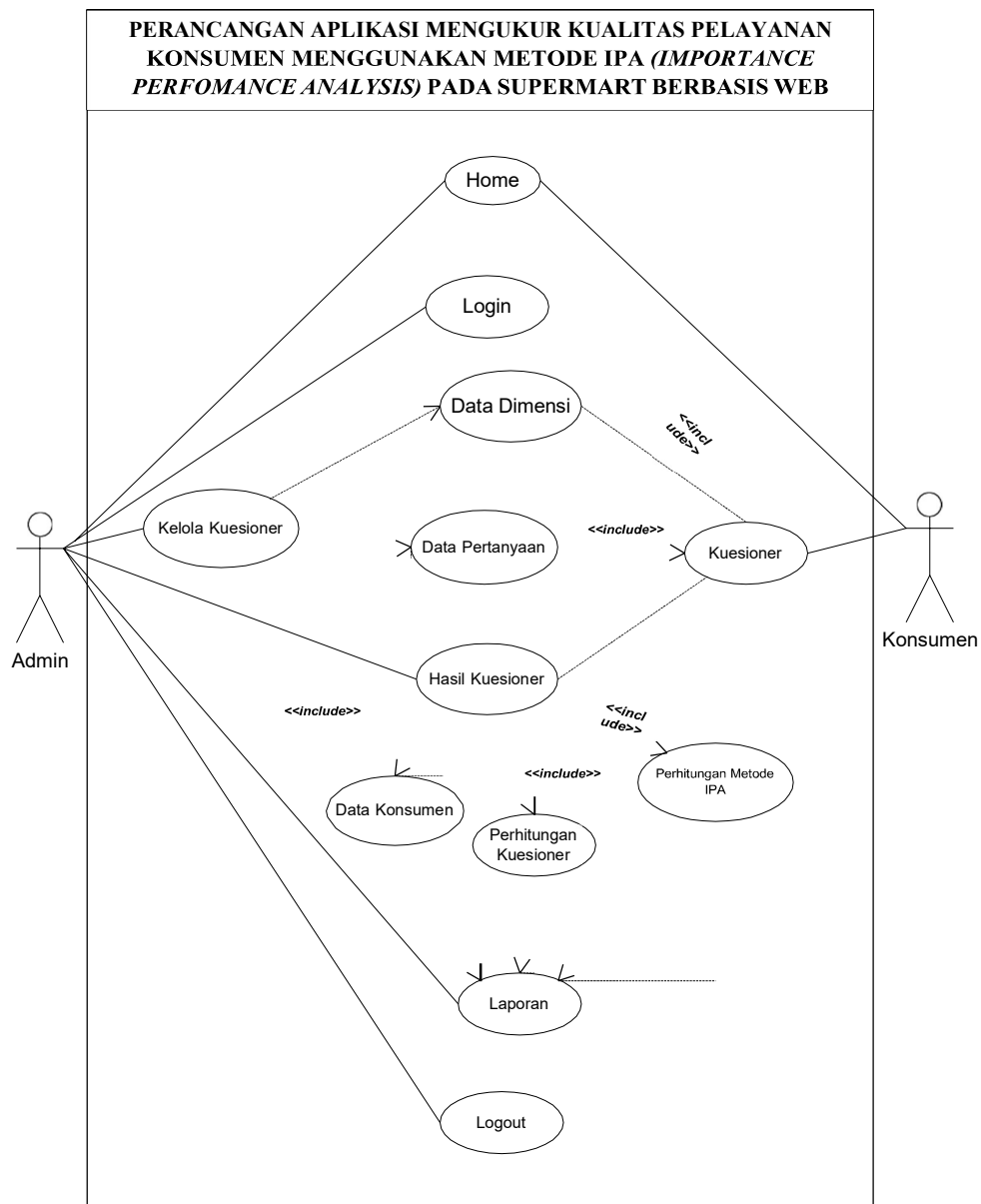
### III.3. Desain Sistem

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.

Adapun *Use case diagram* yang terdapat pada Supermart Phone di Gambarkan seperti pada Gambar III.1 berikut :



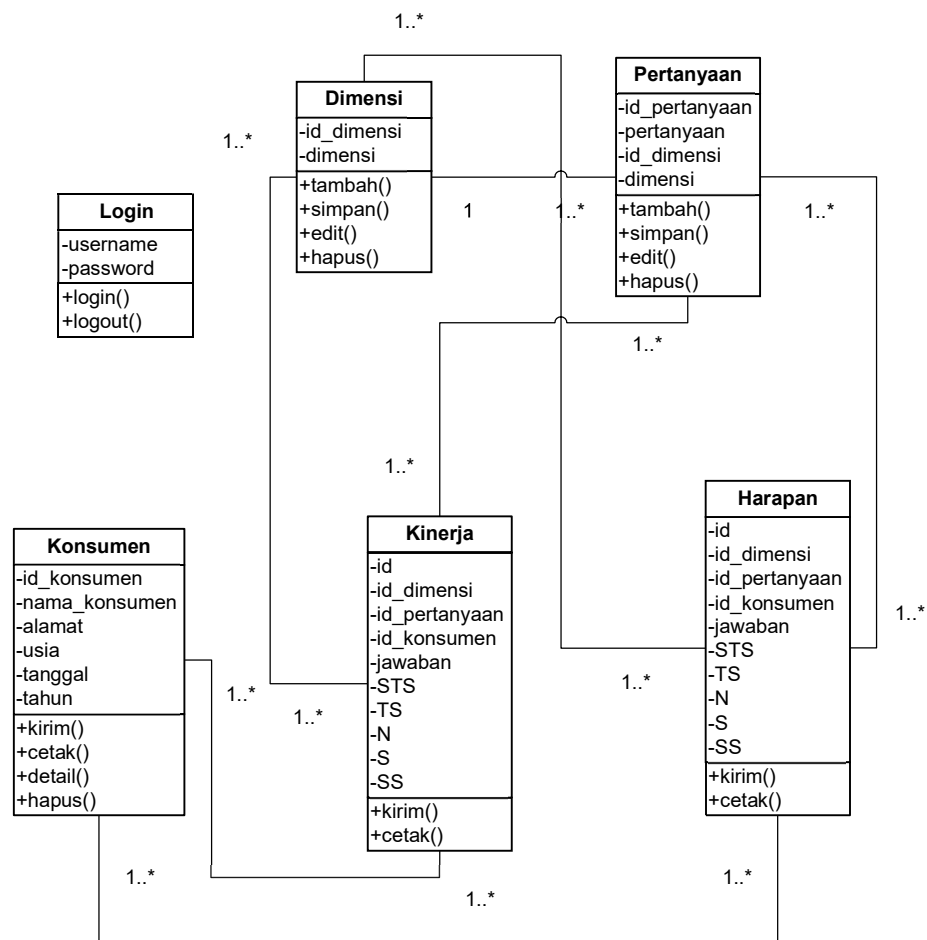
**Gambar III.3 Use Case Diagram**



### III.3.2 Class Diagram

*Class Diagram* adalah diagram UML yang menggambarkan kelas-kelas dalam sebuah sistem dan hubungannya antara satu dengan yang lain.

Adapun Class Diagram pada Supermart Phone dapat dilihat pada Gambar III.2 berikut :

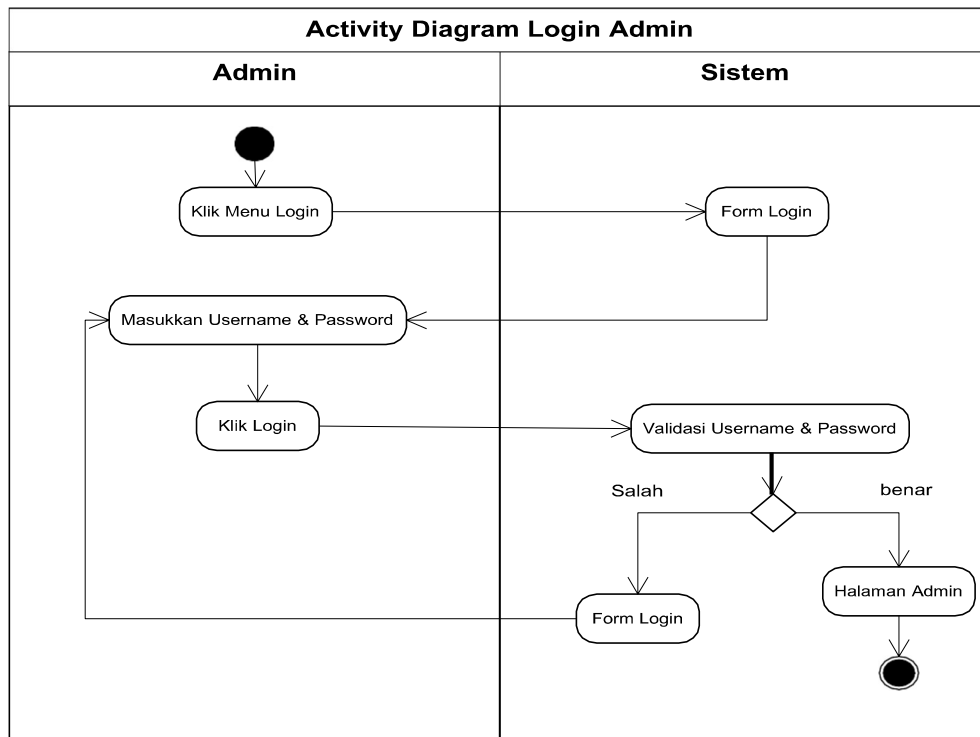


Gambar III.4. Class Diagram

### III.3.3 Activity Diagram

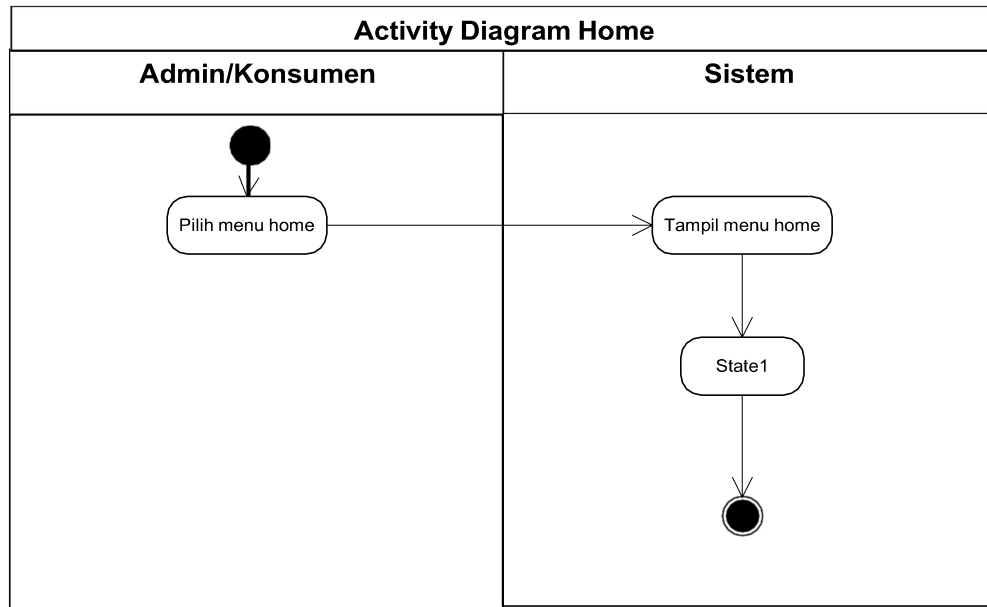
*Activity Diagram system* yang terdapat pada Supermart Phone dapat dilihat pada Gambar III.3 berikut:

1. *Activity Diagram Login Admin* dapat dilihat pada Gambar III.3 berikut :



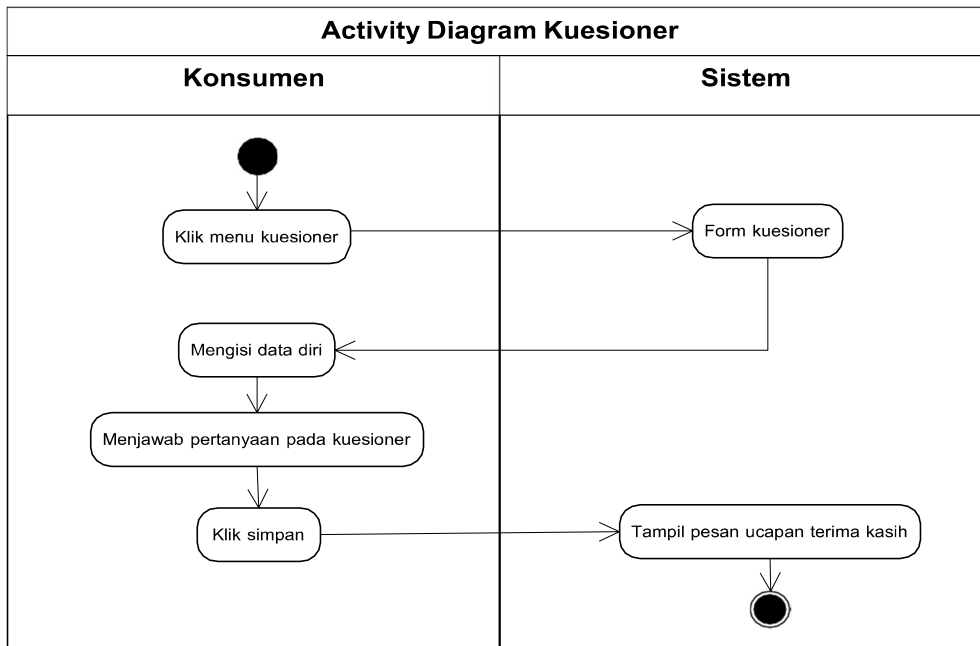
**Gambar III.5. Activity Diagram Login**

2. *Activity Diagram Home* dapat dilihat pada Gambar III.4 berikut :



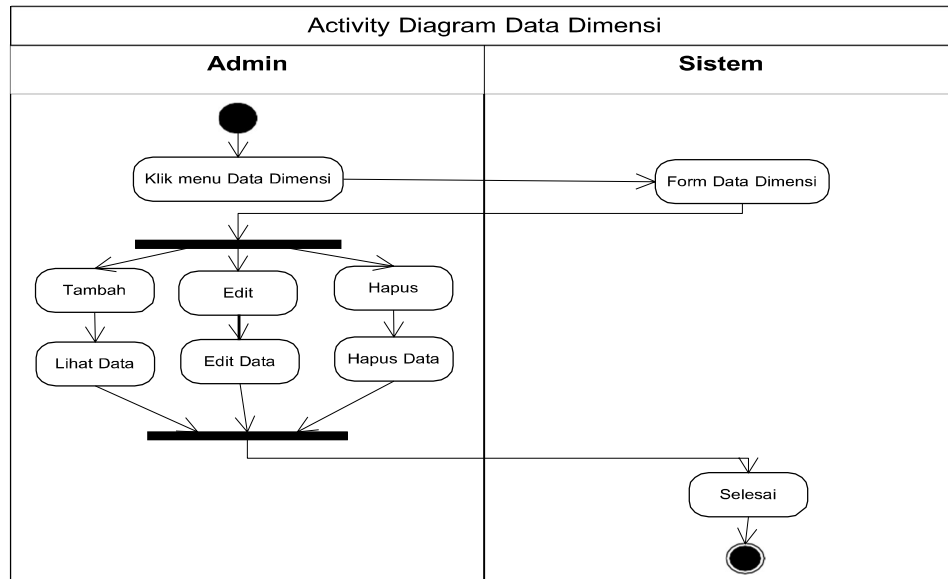
**Gambar III.6. Activity Diagram Home**

3. *Activity Diagram Kuesioner* dapat dilihat pada Gambar III.5 berikut :



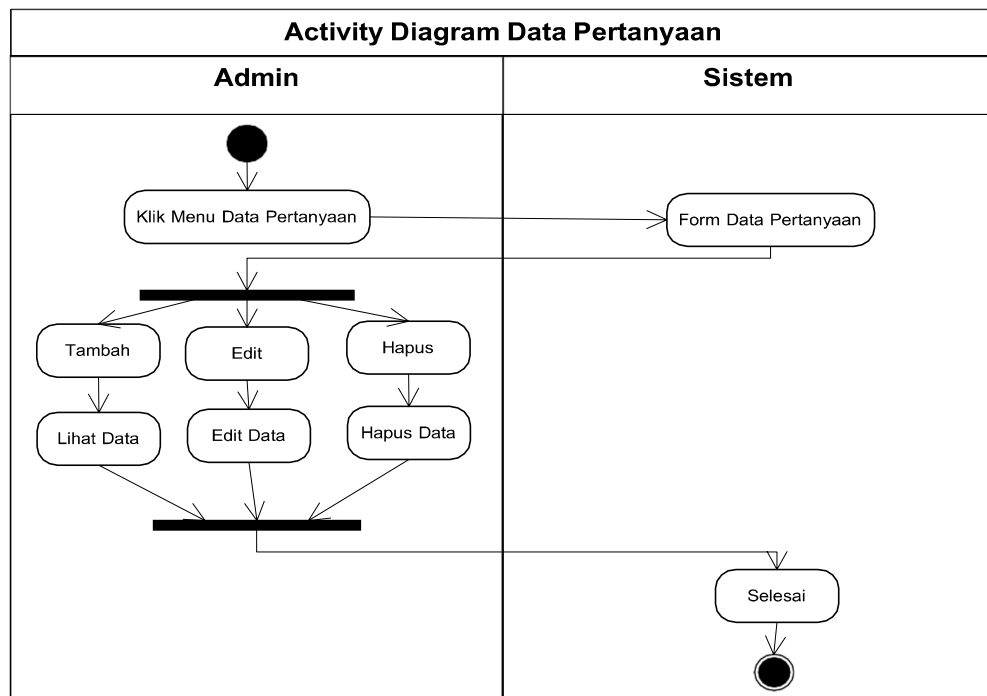
**Gambar III.7. Activity Diagram Kuesioner**

4. *Activity Diagram* Data Dimensi dapat dilihat pada Gambar III.6 berikut :



**Gambar III.8. Activity Diagram Data Dimensi**

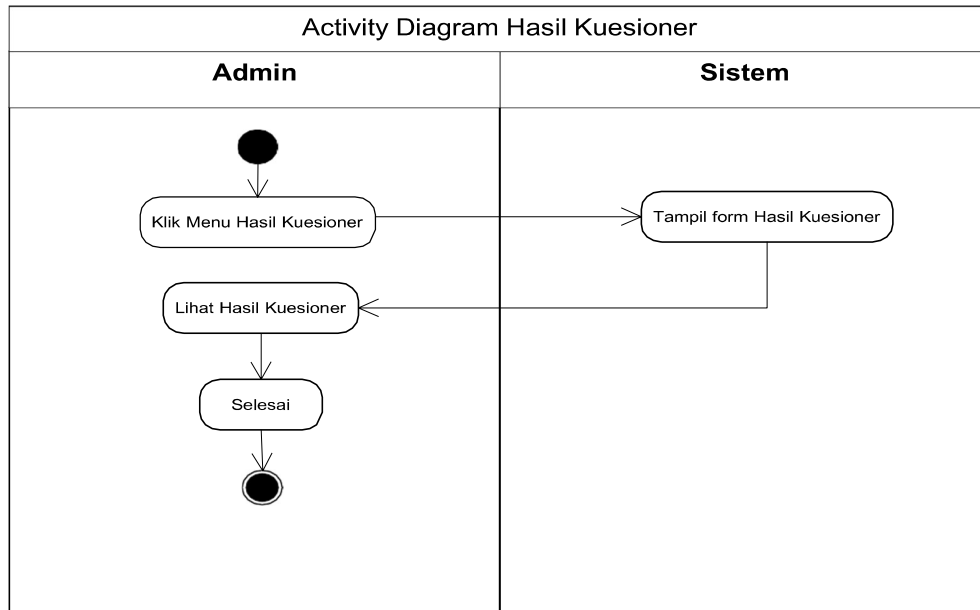
5. *Activity Diagram* Data Pertanyaan dapat dilihat pada Gambar III.7 berikut :



**Gambar III.9. Activity Diagram Data Pertanyaan**

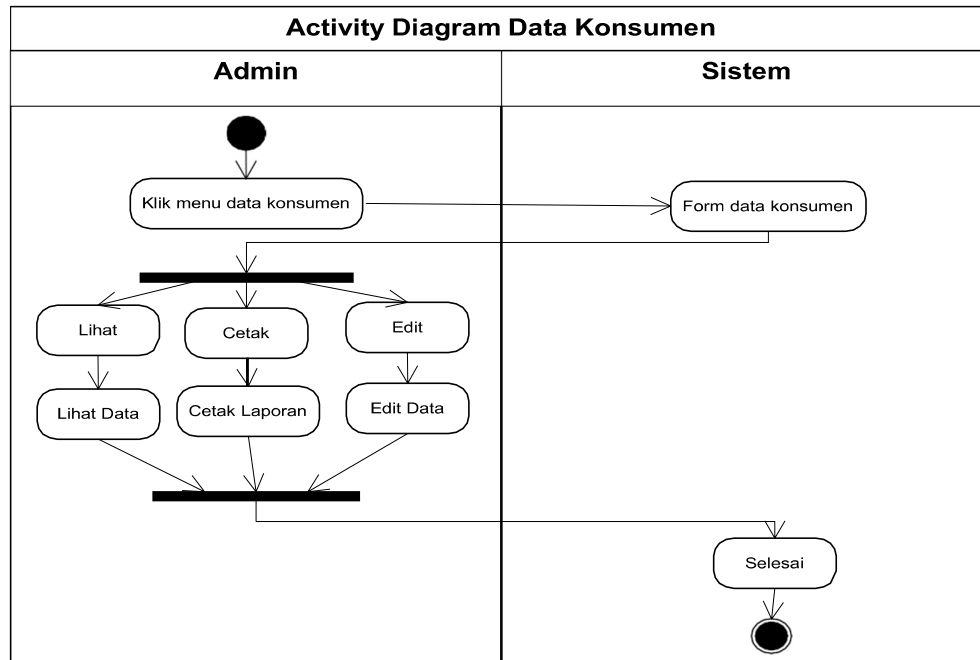
6. *Activity Diagram* Data Hasil Kuesioner dapat dilihat pada Gambar III.8

berikut :



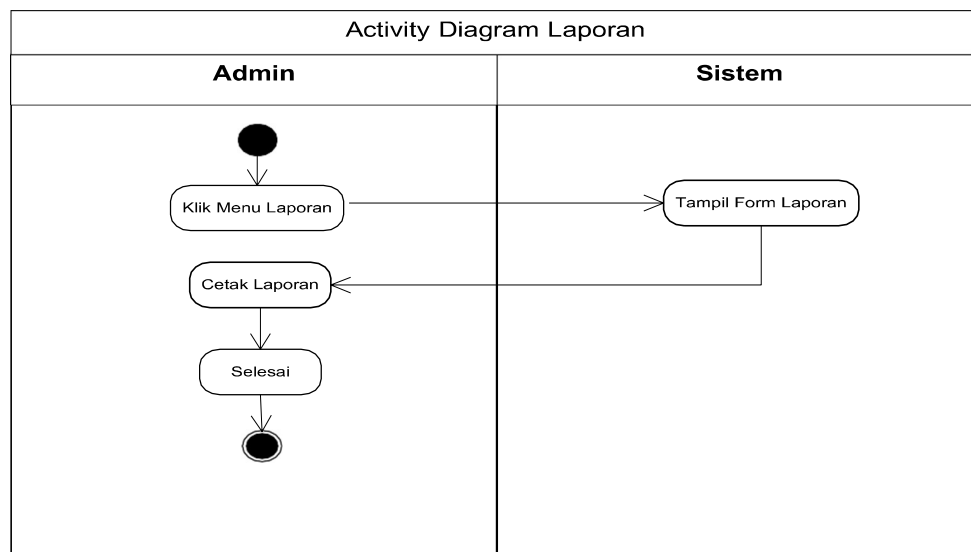
**Gambar III.10. Activity Diagram Form Hasil Kuesioner**

7. *Activity Diagram* Data Konsumen dapat dilihat pada Gambar III.9 berikut :



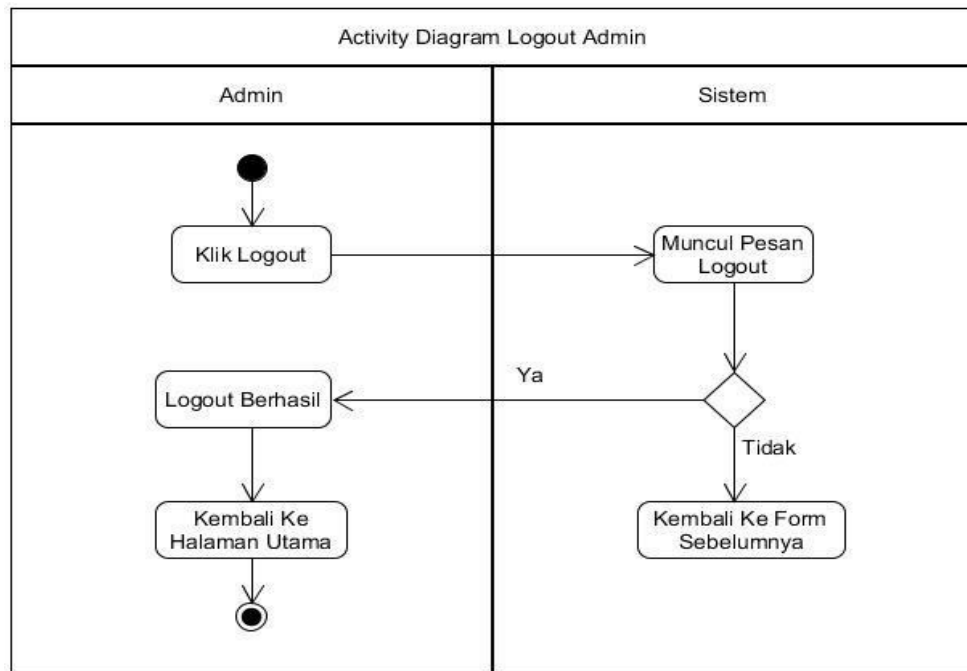
**Gambar III.11. Activity Diagram Form Data Konsumen**

8. *Activity Diagram Form Laporan* dapat dilihat pada Gambar III.10 berikut :



**Gambar III.12. Activity Diagram Form Laporan**

9. *Activity Diagram Logout* dapat dilihat pada Gambar III.11 berikut :

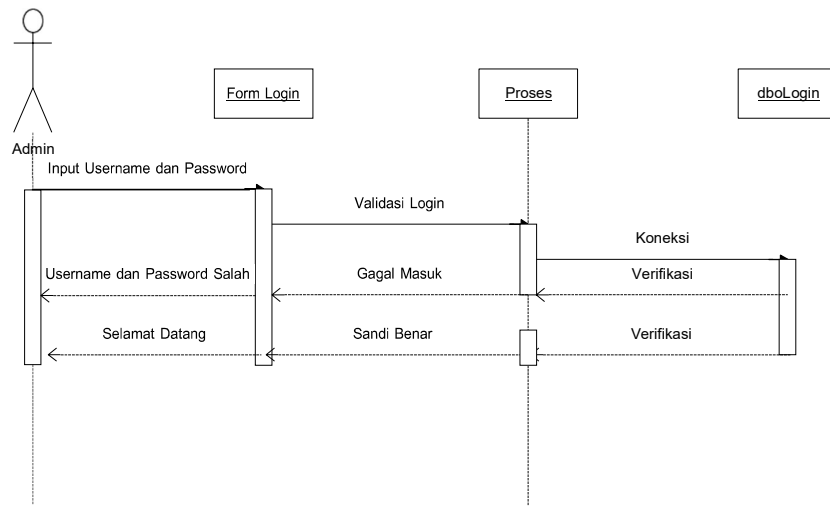


**Gambar III.13. Activity Diagram Logout**

#### III.3.4. Sequence Diagram

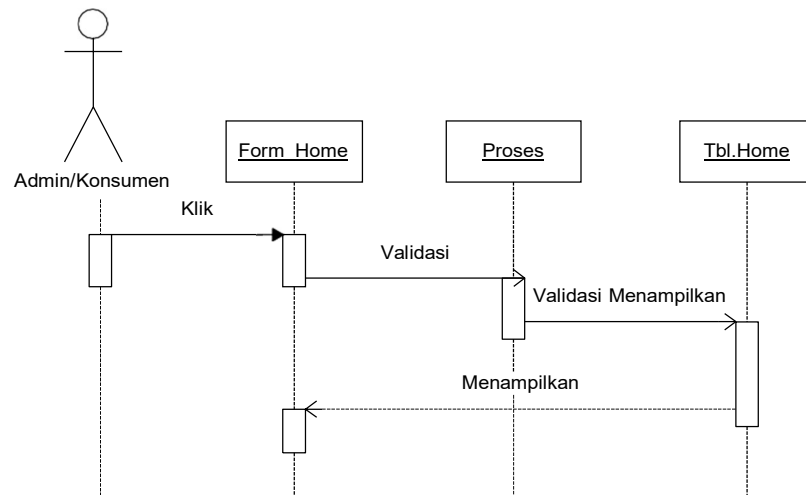
*Sequence Diagram* dari Aplikasi kepuasan pelanggan pada Supermart Phone dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:

1. Adapun *Sequence Diagram Login* dapat dilihat pada Gambar III.12 berikut :



**Gambar III.14. Sequence Diagram Login**

2. Adapun *Sequence Diagram Home* dapat dilihat pada Gambar III.13 berikut:

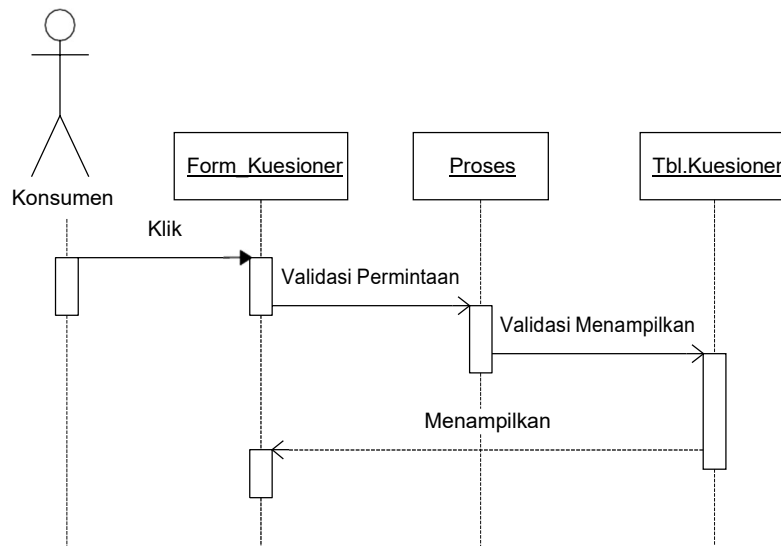


**Gambar III.15. Sequence Diagram Home**

10. Adapun *Sequence Diagram Kuesioner* dapat dilihat pada Gambar III.14 berikut

:

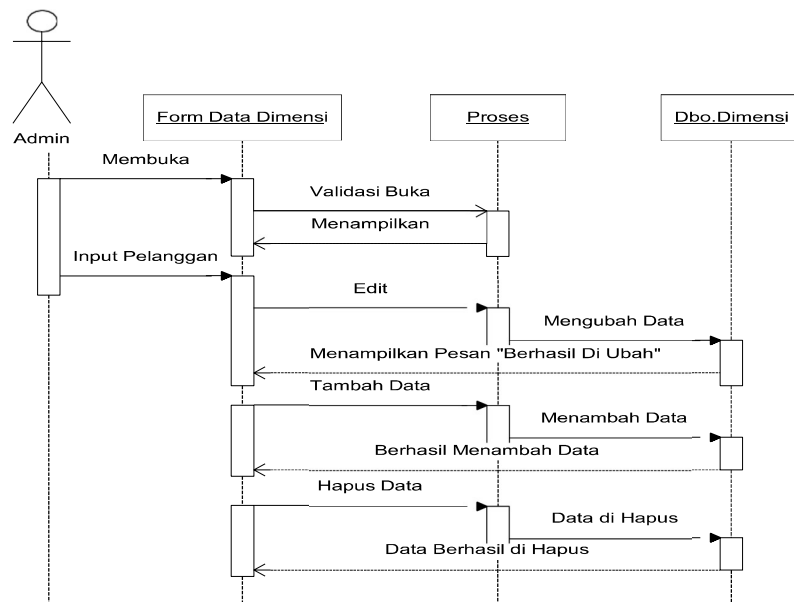




**Gambar III.16. Sequence Diagram Kuesioner**

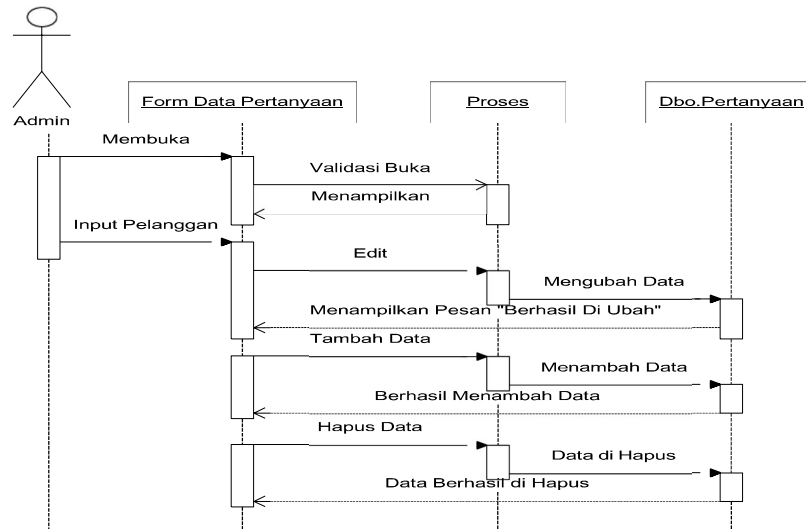
3. Adapun *Sequence Diagram* Data Dimensi dapat dilihat pada Gambar III.15

berikut:



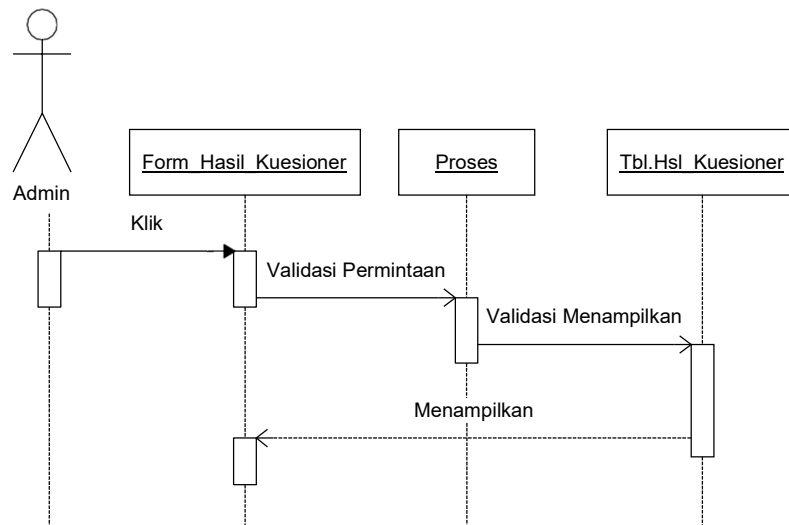
**Gambar III.17. Sequence Diagram Data Dimensi**

4. Adapun *Sequence Diagram* Data Pertanyaan dapat dilihat pada Gambar III.16 berikut:



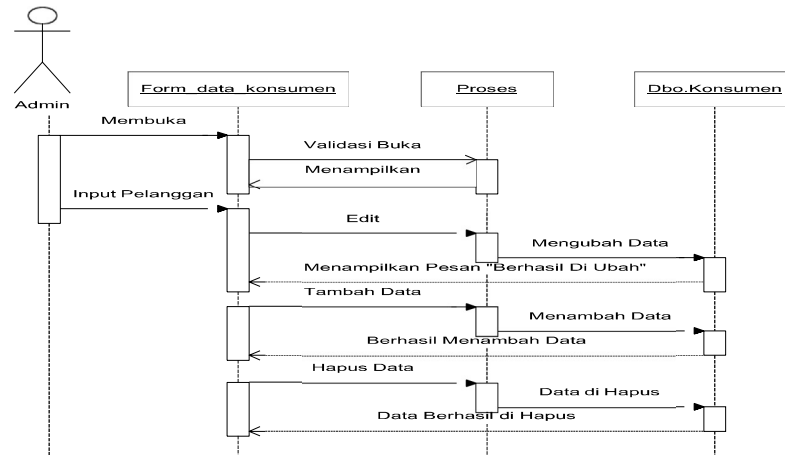
**Gambar III.18. *Sequence Diagram* Data Pertanyaan**

5. Adapun *Sequence Diagram* Hasil Kuesioner dapat dilihat pada Gambar III.17 berikut:



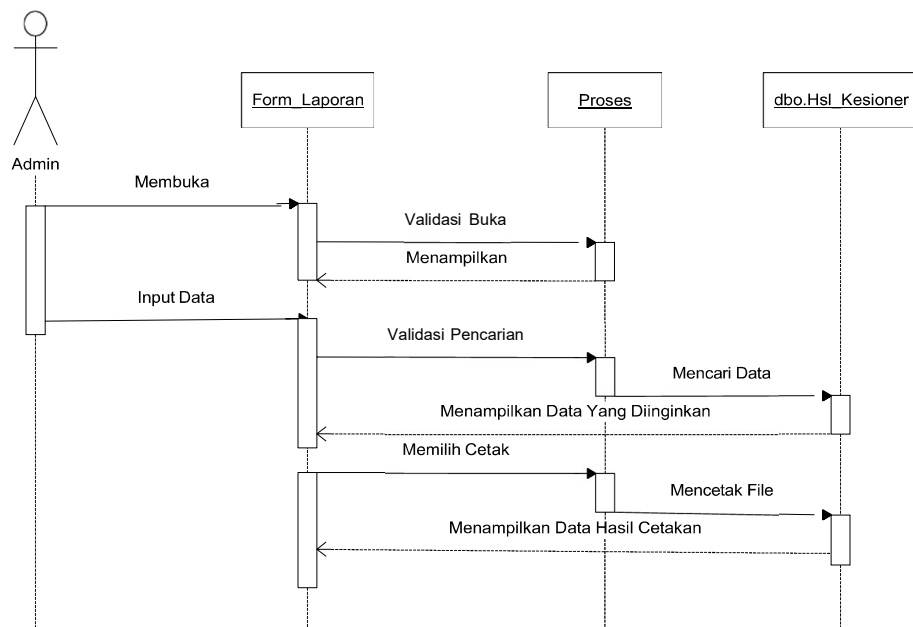
**Gambar III.19. *Sequence Diagram* Hasil Kuesioner**

6. Adapun *Sequence Diagram* Data Konsumen dapat dilihat pada Gambar III.18 berikut:



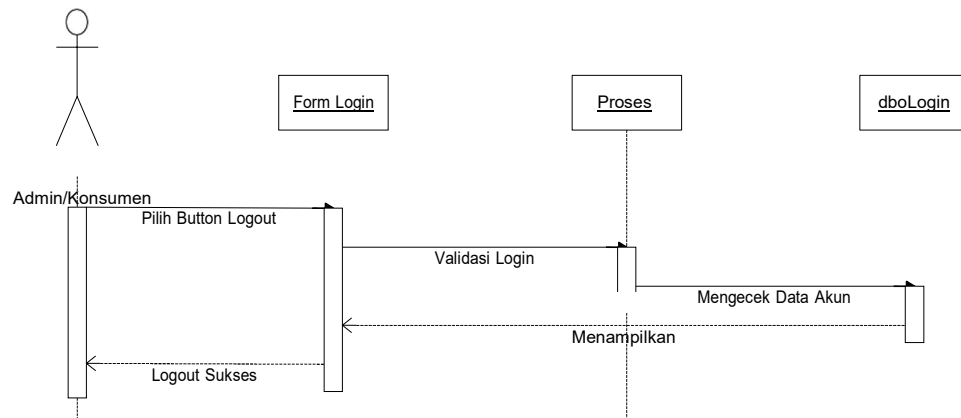
**Gambar III.20. Sequence Diagram Data Konsumen**

7. Adapun *Sequence Diagram* Laporan dapat dilihat pada Gambar III.19 berikut:



**Gambar III.21. Sequence Diagram Laporan**

8. Adapun *Sequence Diagram* Logout dapat dilihat pada Gambar III.20 berikut:



**Gambar III.22. Sequence Diagram Logout**

### III.3.4.Desain Tabel

Berikut ini merupakan rancangan struktur Tabel dari Supermart Phone:

#### 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		Supertmart		
Nama Tabel		Login		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Username	Varchar	50	Primary Key
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>		Supertmart		
Nama Tabel		Konsumen		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_Konsumen	varchar	20	Primary Key
2.	nama_Konsumen	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>		Supermart Phone		
Nama Tabel		Dimensi		
No	Nama Field	Tipe Data	Nilai	Kunci
1.	Id_dimensi	Varchar	20	Primary Key
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>		Supermart Phone		
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>		Supermart Phone		
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_Konsumen	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>		Supermart Phone		
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_Konsumen	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.3.5 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 :

Supermart			LOGIN																																																																															
<h2 style="margin: 0;">SELAMAT DATANG DI WEBSITE</h2> <h2 style="margin: 0;">KEPUASAN KONSUMEN</h2> <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px 10px; margin-top: 10px;">KUESIONER</div>																																																																																		
<div style="display: flex;"> <div style="width: 30%; padding-right: 10px;"> <b>IDENTITAS PELANGGAN</b>             Nama :            Alamat :            Usia :            Tanggal Isi :         </div> <div style="width: 70%;"></div> </div>																																																																																		
1. Mohon Memberikan Penilaian Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Supermart																																																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="3">No</th> <th rowspan="3">Dimensi</th> <th rowspan="3">Pertanyaan</th> <th colspan="10">JAWABAN</th> </tr> <tr> <th colspan="5">KINERJA</th> <th colspan="5">HARAPAN</th> </tr> <tr> <th>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.23. 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:

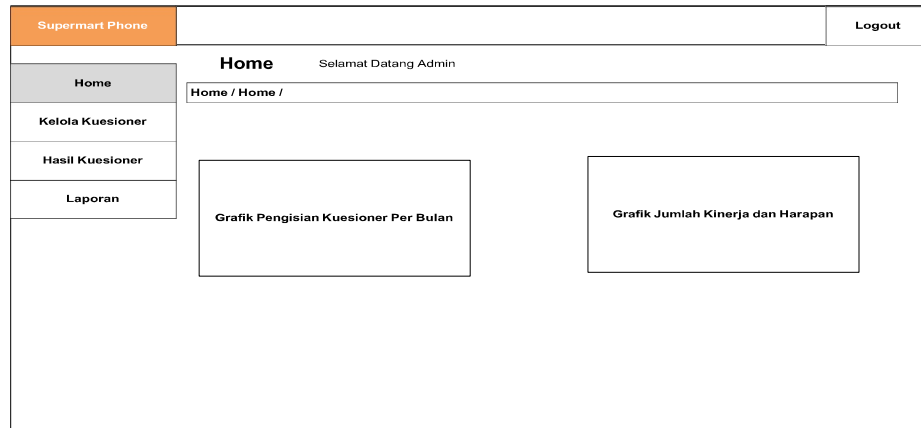


The image shows a login form design. At the top is a rectangular box with the text "Supermart Phone". Below this is a larger rectangular box containing the text "Silahkan Login". Inside this box are two input fields: the first is labeled "Username" and the second is labeled "Password". Below the "Silahkan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

**Gambar III.24 Desain *Login***

### 3. Desain Halaman *Home* Admin

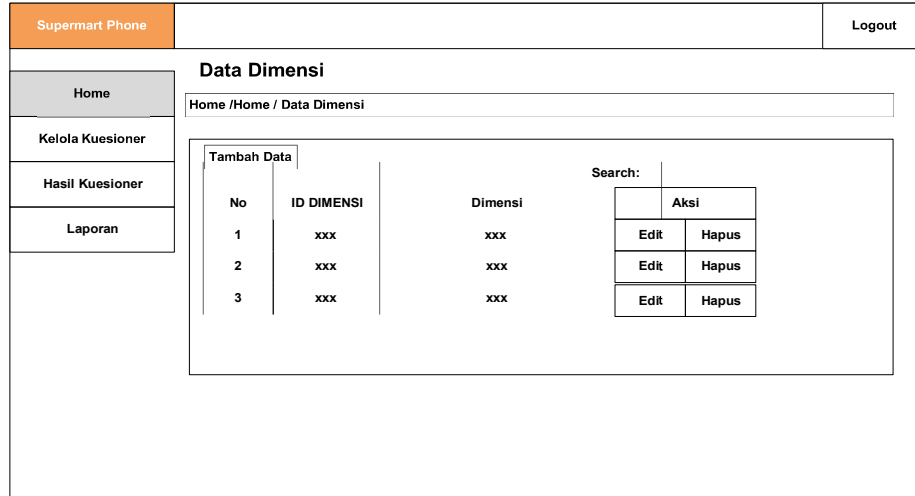
Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman home admin. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada Gambar III.23 berikut :



**Gambar III.25. 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:



**Gambar III.26. 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:

Supermart Phone					Logout
-----------------	--	--	--	--	--------

<b>Home</b> Kelola Kuesioner Hasil Kuesioner Laporan	<b>Data Pertanyaan</b>					
	Home / Home / Data Pertanyaan					
	Tambah Data		Search: <input type="text"/>			
	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.27. Desain Halaman Data Pertanyaan**

#### 6. Desain Data Konsumen

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

Supermart Phone								Logout																																
<b>Data Pelanggan</b>																																								
Home	Home / Home / Data Pelanggan																																							
Kelola Kuesioner	<div>Tambah Data</div> <div>Search: <input type="text"/></div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Konsumen</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	Konsumen	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	Konsumen	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																																	
Hasil Kuesioner																																								
Laporan																																								

Gambar III.28. Desain Data Konsumen

#### 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 :

Supermart Phone							Logout																																			
<b>Data Perhitungan Metode IPA</b>																																										
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.29. Desain Data Hasil kuesioner

