

BAB IV

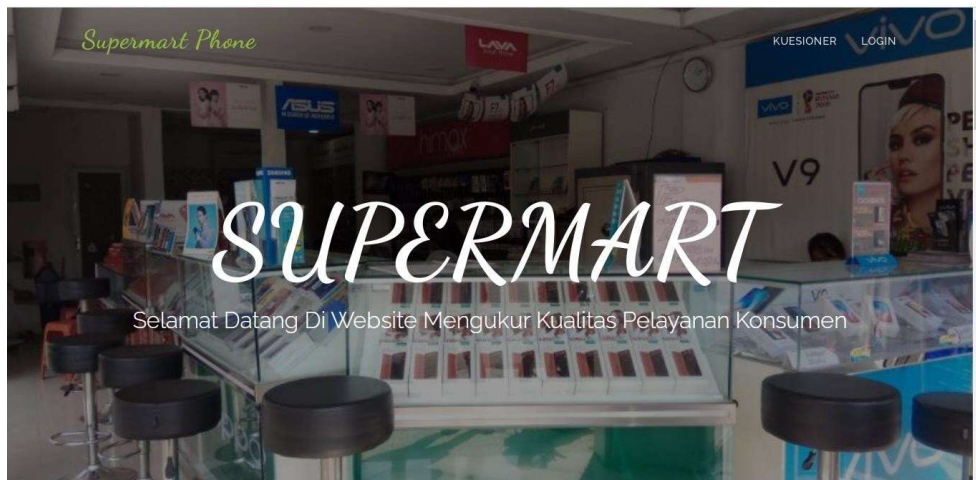
HASIL DAN UJI COBA

IV.1. Hasil Tampilan Aplikasi

IV.1.1. Tampilan Aplikasi Untuk Konsumen

1. Tampilan Halaman Utama

Tampilan ini merupakan tampilan halaman utama. Halaman ini berisi kuesioner yang akan diisi oleh Konsumen. Tampilan ini dapat dilihat pada Gambar IV.1 berikut ini:



Gambar IV.1 Tampilan Halaman Utama

2. Tampilan Halaman Kuesioner

Tampilan ini merupakan halaman kuesioner. Halaman ini berisi dataKonsumen dan kuesioner yang akan diisi oleh Konsumen. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.2 berikut ini:

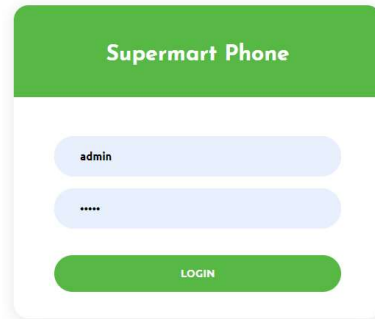
No	PERTANYAAN	PENILAIAN									
		KINERJA					HARAPAN				
		TP	KP	CP	P	SP	TP	KP	CP	P	SP
1	Responsiveness / Daya Tanggap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap Konsumen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan Konsumen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Realibility / Keandalan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Ketersediaan merk Hp sangat beragam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Harga jasa Hp sangat terjangkau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Tangible / Bukti Langsung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Supermart memiliki ruangan bersih sehingga Konsumen merasa nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar IV.2 Tampilan Halaman Kuesioner

IV.1.2. Tampilan Aplikasi Untuk Admin

1. Tampilan *Login*

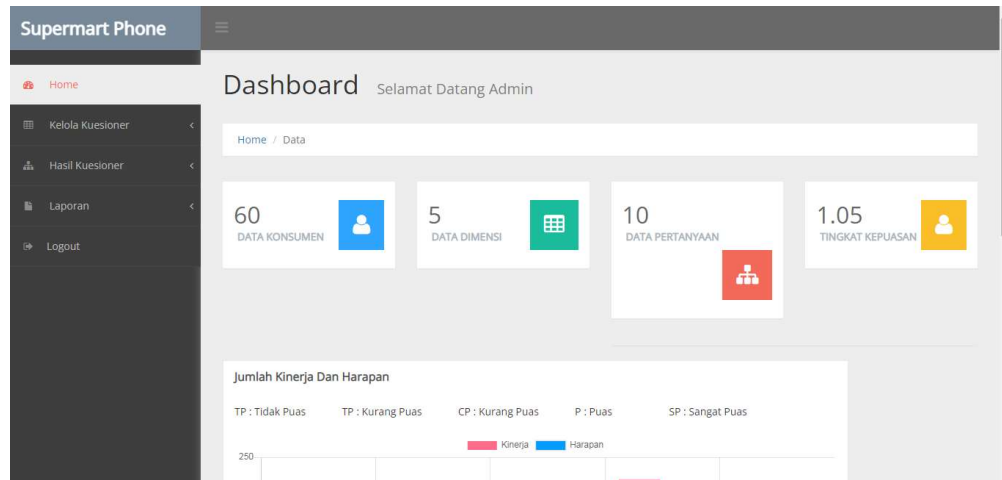
Tampilan ini merupakan halaman *login*. Halaman ini berisi *username* dan *password* yang akan diisi oleh *admin* saat mengakses aplikasi. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.3 berikut ini:



Gambar IV.3 Tampilan Halaman *Login*

2. Tampilan *Home*

Tampilan ini merupakan halaman *Dashboard*. Halaman ini merupakan tampilan halaman utama admin setelah melakukan login. Halaman ini berisikan laporan grafik jumlah Konsumen yang mengisi kuesioner dan laporan grafik jumlah penilaian berdasarkan kinerja dan harapan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.4 berikut ini:



Gambar IV.4 Tampilan Halaman *Home*

3. Tampilan Halaman Data Dimensi

Tampilan ini merupakan halaman data kriteria. Halaman ini berisi data kriteria kuesioner. Halaman ini admin bisa menambah, mengedit, menghapus data kriteria. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.5 berikut ini:

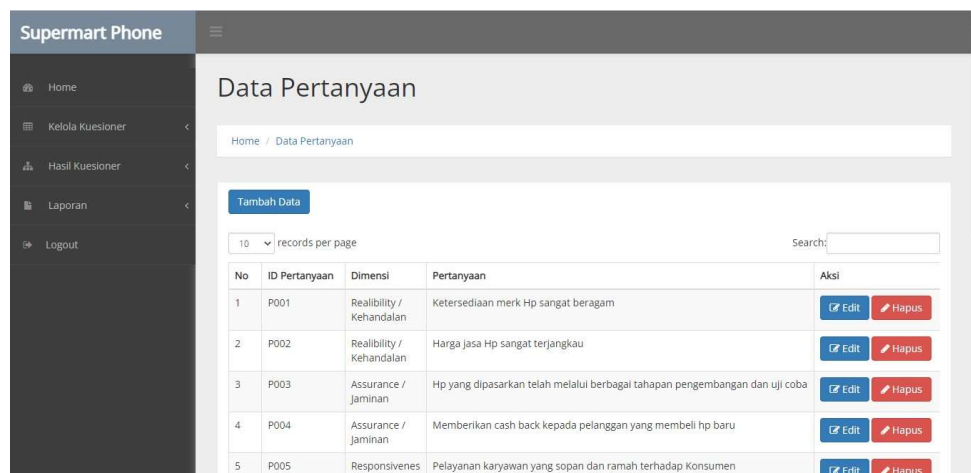
The screenshot shows the 'Data Dimensi' page in the Supermart Phone application. It includes a 'Tambah Data' button, a 'records per page' dropdown set to 10, and a search bar. The table below lists three dimensions with their IDs and actions for editing or deleting.

No	ID Dimensi	Dimensi	Aksi
1	X1	Responsiveness / Daya Tanggap	Edit Hapus
2	X2	Realibility / Kehandalan	Edit Hapus
3	X3	Tangible / Bukti Langsung	Edit Hapus

Gambar IV.5 Tampilan Halaman Data Dimensi

4. Tampilan Halaman Data Pertanyaan

Tampilan ini merupakan halaman data pertanyaan. Halaman ini berisi data kriteria kuesioner. Halaman ini admin bisa menambah, mengedit, menghapus data pertanyaan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.6 berikut ini:



Gambar IV.6 Tampilan Halaman Data Pertanyaan

5. Tampilan Halaman Data Konsumen

Tampilan ini merupakan halaman data Konsumen. Halaman ini berisi data Konsumen yang telah mengisi kuesioner. Halaman ini admin bisa detail, cetak, hapus data Konsumen. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.7 berikut ini:

Home / Data Konsumen

10 records per page

Search:

No	Nama Konsumen	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Tanggal Isi	Aksi
1	Meri	Perempuan	17-25	Pelajar/Mahasiswa	05 September 2022	Cetak Detail Hapus
2	Rudi	Laki-Laki	17-25	Pelajar/Mahasiswa	05 September 2022	Cetak Detail Hapus
3	Ani	Perempuan	26-35	PN5	05 September 2022	Cetak Detail Hapus
4	Madan	Laki-Laki	17-25	Pelajar/Mahasiswa	05 September 2022	Cetak Detail Hapus
5	Anggi	Laki-Laki	17-25	Pelajar/Mahasiswa	06 September 2022	Cetak Detail Hapus
6	Robi	Laki-Laki	26-35	Pedagang	06 September	Cetak Detail Hapus

Gambar IV.7 Tampilan Halaman Data Konsumen

6. Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

Tampilan ini merupakan halaman perhitungan kuesioner. Halaman ini berisi hasil perhitungan kuesioner yang telah di isi oleh Konsumen. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.8 berikut ini:

Home / Hasil Perhitungan Kuesioner

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KINERJA					Rata-Rata	HARAPAN					Rata-Rata
			TP	KP	CP	P	SP		TP	KP	CP	P	SP	
1	Reability / Kehandalan	Ketersediaan merk Hp sangat beragam	0	0	15	19	26	4.18	0	0	25	23	12	3.78
2	Reability / Kehandalan	Harga jasa Hp sangat terjangkau	0	0	18	22	20	4.03	0	0	19	17	24	4.08
3	Assurance / Jaminan	Hp yang dipasarkan telah melalui berbagai tahapan pengembangan dan uji coba	0	0	21	15	24	4.05	0	0	21	25	14	3.88
4	Assurance / Jaminan	Memberikan cash back kepada pelanggan yang membeli hp baru	0	0	17	22	21	4.07	0	0	21	19	20	3.98
5	Responsiveness / Daya Tanggap	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap Konsumen	0	1	11	24	24	4.18	0	0	18	25	17	3.98
6	Responsiveness / Daya Tanggap	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan Konsumen	0	0	8	30	22	4.23	0	0	24	11	25	4.02
7	Tangible / Bukti Langsung	Supermart memiliki ruangan bersih sehingga Konsumen merasa nyaman	0	0	19	27	14	3.92	0	0	20	28	12	3.87

Gambar IV.8 Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

7. Tampilan Halaman Perhitungan Metode IPA

Tampilan ini merupakan halaman perhitungan metode IPA. Halaman ini berisi hasil perhitungan metode IPA. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.9 berikut ini:

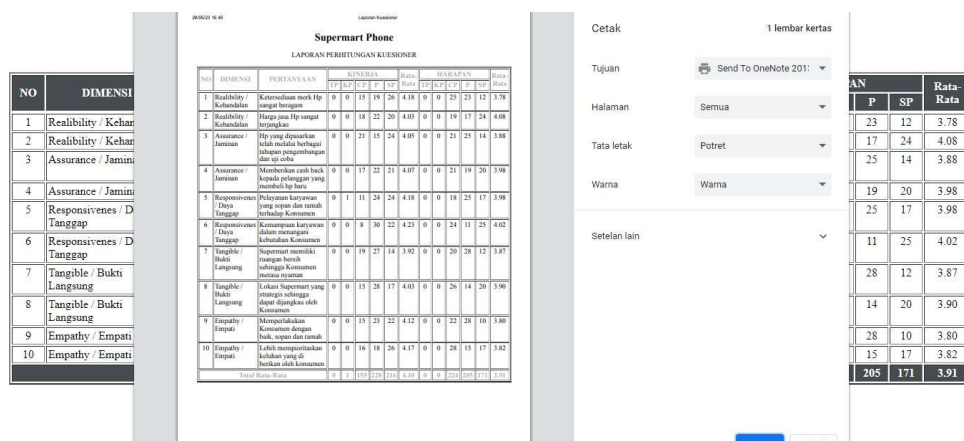


NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KINERJA	HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN	KETERANGAN
1	Realibility / Keandalan	Ketersediaan merk Hp sangat beragam	4.18	3.78	1.11	Puas
2	Realibility / Keandalan	Harga jasa Hp sangat terjangkau	4.03	4.08	0.99	Tidak Puas
3	Assurance / Jaminan	Hp yang dipasarkan telah melalui berbagai tahapan pengembangan dan uji coba	4.05	3.88	1.04	Puas
4	Assurance / Jaminan	Memberikan cash back kepada pelanggan yang membeli hp baru	4.07	3.98	1.02	Puas
5	Responsiveness / Daya Tanggap	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap Konsumen	4.18	3.98	1.05	Puas
6	Responsiveness / Daya Tanggap	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan Konsumen	4.23	4.02	1.05	Puas
7	Tangible / Bukti	Supermart memiliki ruangan bersih sehingga Konsumen merasa nyaman	3.92	3.87	1.01	Puas

Gambar IV.9 Tampilan Halaman Perhitungan Metode IPA

8. Tampilan Laporan Data Pengisian Kuesioner

Tampilan ini merupakan tampilan laporan data pengisian kuesioner. Tampilan ini merupakan *print out* data Konsumen yang mengisi kuesioner. Halaman ini dapat dilihat pada gambar IV.10 berikut ini:



NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KINERJA	HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN	KETERANGAN
1	Realibility / Keandalan	Ketersediaan merk Hp sangat beragam	4.18	3.78	1.11	Puas
2	Realibility / Keandalan	Harga jasa Hp sangat terjangkau	4.03	4.08	0.99	Tidak Puas
3	Assurance / Jaminan	Hp yang dipasarkan telah melalui berbagai tahapan pengembangan dan uji coba	4.05	3.88	1.04	Puas
4	Assurance / Jaminan	Memberikan cash back kepada pelanggan yang membeli hp baru	4.07	3.98	1.02	Puas
5	Responsiveness / Daya Tanggap	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap Konsumen	4.18	3.98	1.05	Puas
6	Responsiveness / Daya Tanggap	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan Konsumen	4.23	4.02	1.05	Puas
7	Tangible / Bukti	Supermart memiliki ruangan bersih sehingga Konsumen merasa nyaman	3.92	3.87	1.01	Puas
8	Tangible / Bukti	Lokasi Supermart yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh Konsumen	3.92	3.87	1.01	Puas
9	Empathy / Empati	Memberikan pelayanan kepada Konsumen dengan baik, sopan dan ramah	4.18	3.98	1.05	Puas
10	Empathy / Empati	Lebih memperhatikan keluhan yang di berikan oleh konsumen	4.23	4.02	1.05	Puas

Gambar IV.10 Tampilan Laporan Data Pengisian Kuesioner

9. Tampilan Laporan Data Perhitungan Metode IPA

NO	DIMENSI	PREKUALIFIKASI	AKSI	HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN	KETERANGAN
1	Reliability / Keandalan	Ketersediaan merek Hp sangat beragam	4,18	3,78	1,11	Puas
2	Reliability / Keandalan	Harga jual Hp sangat terjangkau	4,03	4,08	0,99	Tidak Puas
3	Assurance / Jaminan	Hp yang dipasarkan telah melalui berbagai tahapan pengendalian dan uji coba	4,05	3,88	1,04	Puas
4	Assurance / Jaminan	Memberikan cash back kepada pelanggan yang membeli hp baru	4,07	3,98	1,02	Puas
5	Responsiveness / Daya Tanggap	Pelayanan karyawan yang cepat dan ramah terhadap konsumen	4,18	3,98	1,05	Puas
6	Responsiveness / Daya Tanggap	Aktifitas karyawan dalam menangani keluhan konsumen	4,23	4,02	1,05	Puas
7	Empathy / Bakti Lingkungan	Supermart memiliki ruangan bersih sehingga konsumen merasa nyaman	3,92	3,87	1,01	Puas
8	Empathy / Bakti Lingkungan	Takut Supermart yang strategis sehingga dapat dilagukan 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 memperhatikan keluhan yang di berikan oleh konsumen	4,17	3,82	1,09	Puas
Total Rata-Rata			4,18	3,91	1,05	Puas

Setelah melakukan perhitungan metode importance performance analysis dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan bernilai 1,05, dapat disimpulkan bahwa Tamu merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Residence Hotel Syariah

1/1

Cetak 1 lembar kertas

Tujuan Send To OneNote 2011

Halaman Semua

Tata letak Potret

Warna Warna

Setelan lain

Cetak Batal

Gambar IV.11 Tampilan Laporan Perhitungan Metode IPA

IV.2. Uji Coba Hasil

Uji coba terhadap aplikasi bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi sudah berada pada kondisi siap untuk digunakan, alat yang digunakan untuk melakukan pengujian aplikasi yaitu dengan menggunakan:

1. Laptop dengan spesifikasi sebagai berikut:

- Processor Intel Core i3
- Memory 4 GB
- Harddisk 500 GB
- Operating System Windows 10

2. Perangkat lunak (*Software*) dengan spesifikasi sebagai berikut:

- MySQL

- b. *Sublime Text 3*
3. Pengujian Aplikasi:
- Tampilan Sistem
 - Informasi data yang dihasilkan oleh sistem
 - Tampilan laporan data Konsumen, laporan perhitungan kuesioner dan perhitungan metode *Importance Performance Analysis*.

IV.2.1. Skenario Pengujian

Pada perancangan aplikasi kepuasan Konsumen pada Supermart Phone dengan menggunakan metode *Importence Performance Analysis* ini, penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL. Pengujian aplikasi ini menggunakan *black box testing* seperti pada tabel berikut ini:

Tabel IV.1. Skenario Pengujian Admin (*Black Box Testing*)

Form Uji	Skenario Uji	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian
Pengujian Login (<i>Admin</i>)			
<i>Login</i>	Memasukkan username dan password dengan benar	Sistem akan menerima akses login kemudian langsung menampilkan halaman admin	<i>Valid</i>
	Memasukkan Username dan Password dengan salah	Sistem akan menolak akses login dan akan muncul pesan pemberitahuan	<i>Valid</i>
Pengujian Data Dimensi (<i>Admin</i>)			
Data Dimensi	Komponen yang diuji adalah tambah data pada halaman data Dimensi	Data yang diinput akan tampil pada halaman data dimensi	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi edit data dengan mengklik tombol edit	Sistem akanmerubah data yang telah diubah	<i>Valid</i>

	Pengujian aks ihapus data dengan mengklik tombol hapus	Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus	<i>Valid</i>
Pengujian Data Pertanyaan (Admin)			
Data Pertanyaan	Komponen yang diuji adalah tambah data pada halaman data pertanyaan	Data yang diinput akan tampil pada halaman data pertanyaan	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi edit data dengan mengklik tombol edit	Sistem akan merubah data yang telah diubah	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus	Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus	<i>Valid</i>
Pengujian Data Konsumen (Admin)			
Data Konsumen	Komponen yang diuji adalah detail data pada halaman data Konsumen	Data yang akan tampil pada halaman adalah data Konsumen dan hasil kuesioner yang telah di isi	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi cetak data dengan mengklik tombol cetak	Sistem akan menampilkan bentuk print data jawaban dari pertanyaan tiap Konsumen	<i>Valid</i>
	Pengujian aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus	Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus	<i>Valid</i>
Pengujian Perhitungan Kuesioner (Admin)			
Perhitunga n Kuesioner	Pengujian perhitungan kuesioner	Sistem akan menampilkan hasil perhitungan kuesioner	<i>Valid</i>
Pengujian Perhitungan Metode IPA (Admin)			
Perhitunga n Metode IPA	Pengujian perhitungan Metode IPA	Sistem akan menampilkan hasil perhitungan metode IPA	<i>Valid</i>

Tabel IV.2. Skenario Pengujian Konsumen (*Black Box Testing*)

Pengujian Jawaban Konsumen (Admin)			
Kuesioner	Pengujian	Sistem akan	<i>Valid</i>

	Kuesioner	menampilkan kuesioner yang akan di isi oleh Konsumen	
--	-----------	------------------------------------------------------	--

IV.2.2. Hasil Pengujian

Setelah dilakukan tahap uji sistem maka penulis mengetahui apakah aplikasi yang dibuat sesuai dengan hasil yang diharapkan. Dimana dari hasil pengujian menggunakan metode *black box* penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa hasil *output* sistem sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil pengujian secara manual dan pengujian yang dilakukan melalui sistem akan dibandingkan untuk melihat berapa persen keakuratan dari sistem yang dibangun. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

IV.2.3. Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi

Adapun beberapa kelebihan aplikasi yang penulis buat adalah sebagai berikut:

1. Tampilan sistem yang menarik dan mudah dipahami.
2. Data-data yang disimpan ada *database* dapat ditambah, diedit, dan dihapus langsung dari aplikasi web oleh *admin* tanpa mengubahnya dari *database*.
3. Sistem yang dibuat dapat diakses dimana saja dengan menggunakan paket internet atau sistem yang dibuat adalah berbasis web.

Adapun beberapa kekurangan aplikasi yang penulis buat adalah sebagai berikut:

1. Fitur dalam aplikasi masih terbatas, sehingga kedepannya dibutuhkan pengembangan aplikasi agar lebih menarik, efektif dan efisien.